

## La riflessione sul ruolo sociale delle biblioteche è un piccolo

tassello che si inserisce in un dibattito assai ampio e significativo: come fare cultura oggi? Da un paio di anni, come rivista, stiamo seguendo con grande attenzione i cambiamenti nelle funzioni delle biblioteche e del loro rapporto con i contesti territoriali in cui sono inserite. Laddove la biblioteca si fa spazio neutro e accogliente rispetto alle richieste e alle idee dei cittadini, diventa un cardine per la coesione sociale, viene riconosciuta come un bene per l'intera comunità locale ed esprime appieno la sua mission di promozione culturale.

Questa trasformazione porta con sé delle fatiche, perché non è semplice collaborare tra operatori, tra cittadini, tra organizzazioni, intorno a oggetti non codificati e senza aver affinato occasioni di formazione e valutazione adatte. Eppure, i bibliotecari, in un cammino comune con altri professionisti e con i cittadini, possono animare i territori, offrendo strumenti che contribuiscano a ridurre le disuguaglianze, stimolando un pensiero critico che porti anche a reimmaginare alcuni stili di vita, favorendo il dialogo e la produzione culturale. Così le biblioteche potrebbero essere incubatori di futuro per le comunità locali; l'orizzonte è l'incontro generativo tra la cultura già fatta e quella in fermento; il metodo passa attraverso l'ascolto di richieste e desideri, l'attivazione di sé e dell'altro, lo sguardo politico sui processi, la collaborazione e la condivisione.

Insomma, se un paese ha bisogno del potenziale di pensiero della biblioteca, allo stesso tempo la biblioteca ha bisogno della cura e della partecipazione del paese.

L'inserto prende le mosse da una riflessione su come la biblioteca pubblica può porsi di fronte al cambiamento, e in che misura aprirsi all'esterno significa far sopravvivere e rivivere la propria mission. Nel secondo contributo si esplora che cosa comporta il moltiplicarsi delle facce della biblioteca (figure professionali, attività, obiettivi, ecc.) nell'esperienza di Montechiarugolo. Il terzo articolo, sulla biblioteca del quartiere di Baggio a Milano, pone il focus su come cittadini e reti si possono prendere cura della propria biblioteca, andando oltre le differenze e le fragilità, per sperimentare anche inedite forme di convivenza. Il quarto contributo – a partire da un progetto sviluppatosi per due anni nel sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola – propone il laboratorio come elemento-chiave dell'animare i territori, di mettere in gioco saperi, di far incontrare idee e maturare nuovi apprendimenti. L'ultimo articolo ripercorre alcune delle questioni emerse, per mantenere aperto il dibattito e offrire qualche suggestione ai futuri approfondimenti.

38 | Giorgio Antoniacomi  
**Biblioteca sociale: interrogativi su cui misurarsi**

48 | Massimiliano Anzivino, Claudia Rabitti  
**Far girare le idee ancor prima che i libri**

56 | Anna Carretta  
**Per una cultura della cittadinanza partecipe**

65 | Manuel Cerutti, Michele Marmo  
**La cultura la si produce in laboratori sociali**

74 | Francesco Caligaris  
**Se la biblioteca è questione di comunità**

## **Inserto del mese**

Le cure di un paese per la sua biblioteca

# **Animare una biblioteca insieme ai cittadini**

A cura di

**Giorgio Antoniacomi,  
Massimiliano Anzivino,  
Francesco Caligaris,  
Anna Carretta,  
Manuel Cerutti,  
Michele Marmo  
Claudia Rabitti**

Proseguiamo la riflessione su una biblioteca che apra a spazi di pensiero e di confronto; che sappia interloquire con altri servizi e con la comunità locale, attivando una cura reciproca; che sostenga gli operatori nel connettere le storie dei libri e quelle delle persone; che dia freschezza e vigore alla promozione della cultura, sia quella esistente sia quella che si sta creando dal fermento nei vari contesti territoriali. Non si tratta di un'utopia, ma di un cammino già battuto da esperienze, tentativi, esplorazioni, che caratterizzano l'evoluzione di molte biblioteche in diverse realtà territoriali. Attraverso quali forme di partecipazione rilanciare una produzione culturale collettiva?

Giorgio Antoniacomi

## Biblioteca sociale: interrogativi su cui misurarsi

### Ripensare un modello di lavoro senza nostalgie

**Per chi vive la biblioteca pubblica da molto tempo, non è scontata la comprensione delle ragioni e delle direzioni del cambiamento in atto. Eppure la vita della biblioteca si costruisce inevitabilmente in relazione al contesto, non può esimersi dal leggere e accompagnare l'evoluzione della società, per coglierne richieste e risorse, per declinare in modo efficace la propria attività culturale. È urgente aprirsi agli interrogativi che giungono dalla realtà presente e al contempo non aver paura di porsi domande rispetto all'essenza del proprio ruolo.**

Il concetto di «biblioteca sociale», entrato di prepotenza nel dibattito disciplinare recente, è tanto cruciale quanto indeterminato. Rischia di diventare uno di quei *mantra* che nascondono più che svelare o che posseggono una forza evocativa maggiore della loro capacità analitica e progettuale.

Dire che la biblioteca debba stabilire, mantenere, aggiornare la relazione di necessità con il contesto sociale in cui è inserita pare un'affermazione quasi tautologica. Quali siano le nuove forme e le modalità di questa relazione è oggetto di valorizzazioni discordanti e di pratiche plurime e – al momento – lontane da una sistematizzazione, pur solo provvisoria e aperta. Non che questo sia di per sé un punto di partenza sbagliato: le intuizioni si sperimentano, si verificano sul campo, se ne testa la tenuta, se ne riconoscono i limiti, si ammette una pluralità di interpretazioni.

Si può dunque, su queste premesse, formulare un'affermazione in apparenza irriverente, ma con la quale è necessario confrontarsi: la domanda di biblioteca non esiste «in natura». E quella tradizionalmente intercettata è una costruzione sociale, ha precise determinanti storiche, un profilo mutevole e va perciò aggiornata e riletta alla luce dei processi di cambiamento in atto. Presuppone un *ripensamento profondo* – non solo una manutenzione ordinaria – *delle nostre certezze di bibliotecari*. Forse conviene partire da *qualche interrogativo*: perché si parla di biblioteca sociale? Perché

se ne parla oggi? Che cosa aggiunge la caratterizzazione «sociale» alla missione specifica della biblioteca?

## Un paradigma oggi da superare

Se proviamo a rispondere a queste domande dobbiamo dare atto che la concezione alla quale si ispirano le biblioteche pubbliche – o meglio, la maggior parte di esse – riflette ancora un *modello datato*, che risale agli anni Settanta, basato sulla relazione, sull'interdipendenza fra acquisizione, conservazione e prestito di libri. Il libro – assieme a documenti accessori, quali quotidiani, riviste, dischi, video – era il cuore del servizio o, come si diceva allora, il suo «specifico». Secondo quel paradigma, una biblioteca era tanto più esemplare quanti più libri possedeva e acquistava. Il concetto di «scaffale aperto» mirava a stabilire una relazione diretta, immediata, fra libro e lettore, opponendosi così a una logica di matrice ottocentesca, che vedeva nella biblioteca non un luogo pubblico, ma un luogo per studiosi, il cui compito prevalente restava quello di custodire il documento, quasi di difenderlo più che di renderlo disponibile al maggior numero possibile di persone.

Questa concezione degli anni Settanta va apprezzata per quello che è stata in quel momento. È stata un passo avanti nella direzione della democratizzazione della conoscenza, dell'accesso alle informazioni, del pluralismo e della laicità del sapere. Ma è, appunto, un paradigma ampiamente superato. Questa considerazione non va forzata, nel senso che la missione del servizio e i numeri del suo utilizzo, oltre che variabili da zona a zona in relazione al differenziale di convinzione politica e di risorse a disposizione, vanno anche «ripuliti» dall'uso al ribasso di molte potenzialità delle biblioteche, rimaste inesprese: l'esigenza di incontrare gusti e attese del pubblico ha portato, infatti, a qualche cedimento verso scelte e acquisizioni immediatamente gratificanti.

Resta però il fatto che questo modello libro-centrico è stato *messo in discussione*, e poi definitivamente in crisi, da alcune dimensioni concorrenti:

- una è stata quella della costitutiva *inerzialità* delle visioni, delle pratiche professionali, delle consuetudini, dei comportamenti;
- un'altra è stata quella del *venir meno dell'adesione politica*, che ha rifezionato le sue priorità, in parte per ragioni legate alla progressiva diminuzione delle risorse e in parte – forse – perché la biblioteca non è un luogo di costruzione del consenso: la biblioteca – diciamo – non porta voti;
- una terza ragione è legata all'irruzione sulla scena dell'innovazione scientifica e in particolare delle *nuove tecnologie* dell'informazione e della comunicazione;
- una quarta ragione è connessa all'*evoluzione sociale e demografica* che ha caratterizzato il nostro Paese negli ultimi dieci/quindici anni, soprattutto con il graduale invecchiamento della popolazione e con il raggiungimento di una quota consistente di popolazione straniera.

Se è possibile parlare di crisi delle biblioteche pubbliche – che, nella nostra opinio-

ne, è innanzitutto crisi di ispirazione e di senso – essa ha prima di tutto *un'evidenza quantitativa*. Per restare nell'ambito circoscritto dell'area di Trento e degli ultimi anni, è agevole notare come il *trend* relativo alle iscrizioni al prestito e ai prestiti stia gradualmente e uniformemente calando da almeno tre anni, dopo oltre un decennio di incremento costante, che aveva raggiunto valori assoluti ragguardevoli. Riteniamo che queste dinamiche vadano ascritte, da un lato, al *mutato profilo della richiesta* di servizi bibliotecari – riguardino cioè il versante della domanda – e dall'altro vadano ricondotte al *profilo dell'offerta*, che si è un po' avvilita su se stessa. O meglio, a una crescente discrasia fra domanda e offerta, dove la seconda non ha sempre saputo adattarsi ai cambiamenti della prima.

## Le molte «anime» di una biblioteca

Queste circostanze ci portano a riflettere sulla vera questione-chiave: la domanda di biblioteca è mutevole in quanto storicamente e socialmente determinata. Questa mutevolezza è confermata dall'inevitabile, decrescente interesse per le enciclopedie, per le guide turistiche e per gli stessi quotidiani, che trovano nella rete alternative molto più dettagliate, aggiornate, affidabili, disponibili ovunque e in qualsiasi momento. A ben guardare, molte sono le «anime» che intrecciano la vita della biblioteca e vanno esplorate.

### L'attualità di un presidio culturale

La dimensione sociale della biblioteca ha, dunque, *una prima anima*: quella *tecnologica*. Sarebbe banale ridurre questo tema all'alternativa, dal retrogusto passatista, fra libro di carta e libro digitale. Qualunque sia la tendenza del mercato, non si tratta di schierarsi per una tifoseria contro un'altra. Perché il problema è un altro e riguarda i modi in cui cambiano la *produzione* di – e *l'accesso* a – informazioni e conoscenze, che crescono in maniera esponenziale ma non transitano necessariamente attraverso gli strumenti e i canali tradizionali.

Questa evidenza pone problemi plurimi di accesso, verifica delle fonti, orientamento, riproduzione dei saperi, validazione dei dati, scambio, differenti approcci alla proprietà delle conoscenze prodotte, «manutenzione» della professione bibliotecaria. C'è poi la questione delle conoscenze tacite, implicite, non codificate e non codificabili, che appartengono a contesti specifici e non sono replicabili se non attraverso forme di trasmissione e di riproduzione «di prossimità».

In tutti i casi, non è possibile non ribadire con una sottolineatura forte l'estrema – forse disperata – attualità delle biblioteche come *presidio culturale*: in una società sempre più superficiale, disinformata dove si giudica e si decide «per sentito dire», nella quale cresce la tendenza a strumentalizzare e a cavalcare impressioni, tensioni e paure, la biblioteca non può non rimanere fedele a se stessa come luogo di approfondimento, spirito critico, libertà di pensiero, laicità, pluralismo: accogliendo la

diversità dei punti di vista, fornendo a ciascuno gli elementi per riflettere su di sé, per cercare il dialogo e per trovare punti di convergenza.

### **La domanda potenziale di nuovi percorsi**

Una seconda anima della biblioteca sociale è quella che si confronta con *la transizione in atto* nella società italiana. Senza indugiare sui tratti salienti di questa transizione, va considerato che due elementi risaltano per il ruolo delle biblioteche: il progressivo invecchiamento della popolazione – che rende disponibili quantità crescenti di tempo libero a quote significative di cittadini – e l’incremento del numero degli stranieri, termine peraltro troppo generico e in sé inutilizzabile.

A fronte di questi cambiamenti, pare di cogliere che il profilo dell’utenza-tipo delle biblioteche sia relativamente stabile, se non imm modificabile, essendo rappresentato prevalentemente dalla fascia di età dei ragazzi – dei giovanissimi e dei giovani – e dai ceti più scolarizzati. Lo stesso prestito <sup>(1)</sup> è ampiamente superato, presso la categoria dei lettori, dall’acquisto di libri, mettendo in discussione la funzione della biblioteca tradizionalmente ritenuta centrale. Sembra insomma permanere, sul versante dell’offerta, un’*interpretazione consuetudinaria* dell’idea di biblioteca e delle pratiche che ne conseguono, a fronte di un’utenza reale, cioè di una *domanda effettiva*, che sembra cercare nuovi percorsi di informazione e di una *domanda potenziale* che rimane la vera, grande incognita e sulla quale si è ragionato troppo poco.

### **L’estensione a una frequentazione aperta**

Una terza anima dell’idea di biblioteca sociale riguarda le inquietudini che nascono dal mutato profilo della sua utenza o – più esattamente – della sua *frequentazione*. La biblioteca è o è stata, nell’immaginario collettivo, un luogo di studio, lettura, ricerca, silenzio, rapporto uno-a-uno con i documenti. Poi si è aperta a usi estensivi e a pubblici interessati ad altri servizi: i quotidiani, il patrimonio della fonoteca, gli incontri pubblici, i corsi, internet, la promozione della lettura, lo studio con i compagni di classe o i colleghi di corso. In tutti i casi, quello dell’utenza classica rimaneva un profilo estremamente selezionato: i servizi offerti «reclutavano» e definivano il profilo dei propri consumatori.

Da un certo momento in poi la società e le sue contraddizioni hanno fatto ingresso nel luogo «sacro» del sapere. Non si può più parlare propriamente di *utenza* in senso stretto, ma di *frequentazione*, perché queste due categorie non si sovrappongono. E anche quando in parte lo fanno, questa sovrapposizione va comunque analizzata. Pensiamo alla presenza costante di persone con problemi (senza dimora, tossicodipendenti) o comunque alla ricerca di un luogo (libero, gratuito, riscaldato o raffrescato, dove potersi sedere, dotato di servizi igienici) nel quale poter trascorrere del tempo nell’impossibilità di trovare adeguate alternative.

1 | Cfr. Regione Toscana, *La popolazione toscana 2015*, Firenze 2015.  
*e le biblioteche comunali. Indagine campionaria*

Di fronte a queste situazioni, la biblioteca ha dovuto affrontare due ordini di criticità: una è stata quella della percezione, da parte degli utenti tradizionali del servizio, di una sorta di *violazione della territorialità*: una reazione di natura prevalentemente «etologica», reattiva ed emozionale, che tuttavia non stenta a trovare amplificazioni mediatiche o strumentalizzazioni politiche; l'altra è stata quella di tracciare una linea di demarcazione fra biblioteca come servizio pubblico di natura prettamente culturale – legato all'intermediazione e scambio di informazioni, saperi e conoscenze – e biblioteca come servizio sociale «involontario», costretto, per così dire, a districarsi e a trovare un equilibrio instabile fra l'accoglienza «a prescindere» e la tutela della propria specificità, quella del rischio di segregare determinate categorie di frequentatori in base alla loro cittadinanza, al loro *status* o al colore della pelle. La biblioteca non è un autobus riservato a certe categorie di persone e precluso ad altre, ma è comunque necessario mettere a tema questa relazione tanto inevitabile quanto non scontata nelle interpretazioni e negli esiti.

## Il coraggio di domande irriverenti

La biblioteca pubblica è *aperta a tutti* e per sua natura deve essere pronta a riprodurre, al suo interno, la società che sta fuori. Paradossalmente, proprio se una biblioteca funziona è in grado di rappresentare la complessità sociale: non si può cadere nella tentazione di voler ridurre, semplificare e alla fine abolire questa complessità, anche ricorrendo ai «trucchetti» che si usano nelle realtà urbane: ripulire i centri storici, trasformandoli in luoghi della *gentrificazione* e ricacciare nelle periferie quello che non è socialmente accettabile.

La sfida – che è nello stesso tempo un'opportunità – è provare a *governare questa complessità*. Non è cacciando o nascondendo quel che non si vuol vedere che si trovano soluzioni. Può essere rassicurante – per qualcuno – frequentare ambienti «puliti», in cui l'altro non è diverso, ma si tratterebbe di una società artificiale fondata sull'esclusione: una società «statutariamente» ingiusta che, oltre tutto, nella realtà non esiste.

A questo punto, pur consapevoli che la biblioteconomia non è un settore delle politiche sociali, ma altrettanto convinti che la biblioteca non è un'isola, la questione – allora – va riformulata criticamente. Il nodo è il rapporto fra domanda e offerta di servizi bibliotecari.

Si contrappongono, nella pratica, *due visioni*.

Una è quella *conservatrice*, inerziale, che concepisce un'evoluzione di tipo (al più) incrementale: il problema diventa avere più risorse, spazi, scaffali, libri, utenti (i soliti purtroppo, cioè la categoria – in realtà anelastica – dei frequentatori abituali). L'altra è quella che si pone alcune *domande irriverenti*: fino a che punto è giusto assecondare le esigenze di un'utenza alla ricerca di prodotti «coca cola»? È proprio necessario stipare gli scaffali di volumi che nessuno leggerà? Si è fatta un'analisi rigorosa delle tipologie di prestito? È possibile esporre i libri in una maniera più



accattivante, che faciliti – anziché ostacolare – un primo contatto? Quali sono le politiche di scarto, che spesso tendono a considerare la dismissione di una monografia come un sacrilegio? Altre modalità di accesso a determinate informazioni sono possibili e da incoraggiare? Come impatta tutto questo sulla nostra professionalità e su una sua necessaria manutenzione evolutiva?

Queste – ma potremmo aggiungerne molte altre – sono domande che si pongono, per così dire, assumendo il presupposto riduzionista di un'utenza invariata e invariabile. C'è poi il continente sconfinato dell'utenza potenziale, quella che non frequenta la biblioteca. Entrambe queste utenze – reale e potenziale – condividono un medesimo *interrogativo di fondo*, che riguarda l'evoluzione dei modi, degli strumenti, dei linguaggi con i quali la biblioteca cerca di *intercettare esigenze conoscitive*, ma ancor più di renderle esplicite e – non appaia una forzatura – di generarle.

## **Piccolo lessico per possibili esplorazioni**

Alcune parole-chiave possono dare un'idea, per ora poco più che intuitiva, delle possibili *direzioni* da esplorare misurandosi con le domande irriverenti appena sollevate.

### **Quali ambienti e quali dotazioni?**

Un primo elemento da considerare riguarda quella che, quasi quarant'anni fa, venne giustamente considerata una grande conquista: lo *scaffale aperto*. Oggi i libri, sugli scaffali, sono come in prigione; fa tristezza entrare in una biblioteca e vedere disposti, secondo una logica da supermercato (che però, nel caso del supermercato, è intenzionale ed efficace), volumi pressoché inaccessibili perché collocati troppo in alto o troppo in basso e comunque con il dorso che guarda l'utente potenzialmente interessato, quasi sottraendosi al suo sguardo.

È fin troppo chiaro che l'obiettivo sotteso è quello di ottimizzare gli spazi, di farci stare quanti più libri possibile, perché spesso siamo sopraffatti da un'ansia da prestazione e dal rammarico di avere superfici e scaffalature limitate per collocare tutto il materiale che vorremmo esporre. È la logica del criceto, che allontana, invece che attrarre, il potenziale lettore.

Dovremo iniziare a immaginare spazi più luminosi, meno sovraffollati di libri; a considerare che ci sono anche i magazzini; che non ci sono solo i libri; che i titoli da mettere in evidenza possono essere rinnovati con una certa frequenza; che si può stare maggiormente sull'attualità; che l'andamento – anche qualitativo – del prestito va monitorato e compreso; che l'attività di *reference* può assumere contorni più accattivanti, più profondi e più efficaci.

Anche le conoscenze custodite nei *libri* sono – per tornare alla metafora usata in precedenza – in prigione; non serve a molto il rituale della Carta delle collezioni se non ci sono criteri espliciti, il più possibile condivisi e poi applicati, di aggiornamento delle collezioni e anche dello scarto; e se i libri non diverranno solo una



componente – certo non recessiva, ma pur sempre una componente – del patrimonio documentale cui una biblioteca può accedere e rendere disponibile.

### **Un mestiere aperto all'interazione e al coinvolgimento**

Le nostre competenze professionali, se si limitano alla manutenzione e all'aggiornamento di quanto abbiamo appreso per sostenere i concorsi, sono in letargo. Oggi fare intermediazione fra richieste di conoscenze e produzione di conoscenza significa abbandonare la strada della monografia o della rivista o – più esattamente – percorrerne anche altre: non tutto passa per la carta; non tutto viene riprodotto su supporti diversi; non tutto viene commercializzato; non tutto filtra attraverso le maglie sempre più strette del prepotere di chi controlla l'intera filiera del mercato editoriale. C'è invece, sull'altro versante, una produzione eccedente e poco o per nulla accessibile di informazioni. Il nostro compito dovrà orientarsi sempre di più nella duplice direzione del sapersi orientare nel bosco fitto di ciò che viene prodotto (per quanto attiene alle fonti), nel saper selezionare, nel saper validare le conoscenze, la loro affidabilità, la loro appropriatezza.

In questa direzione, un limite con il quale ci dobbiamo confrontare è quello della *unilateralità delle nostre proposte*. Se guardiamo alla reportistica del controllo di gestione, vediamo che la definizione degli obiettivi e le procedure di verifica danno per scontato che la biblioteca debba rimanere, dal punto di vista del modello di servizio, sempre uguale a se stessa: è ironico considerare che, in un mondo che cambia, ciò che ci offre una rassicurante garanzia di immutabilità sia proprio la cultura. Innovare il nostro repertorio di servizi vuol dire, però, accettare la *sfida dell'interazione*, del confronto, del coinvolgimento.

Vuol dire non rimanere dietro al bancone ad aspettare che arrivi qualcuno che ci chieda un libro e a darglielo in prestito. Il *reference* rimane una dimensione necessaria del nostro ruolo, ma non è più sufficiente; sempre di più dovremo immaginare percorsi e pratiche di coinvolgimento della comunità nella definizione condivisa di bisogni latenti, inconsapevoli o, addirittura, riuscire a generarli; così come – per ricorrere a un'analogia – una politica di avvicinamento allo sport non può limitarsi a dare indicazioni sulla localizzazione degli impianti e sulle tariffe di ingresso, ma deve stimolare le persone a fare movimento: le due cose sono del tutto diverse.

### **Un supporto alla produzione di conoscenza**

Una sfida emergente, di portata decisiva, è quella che riguarda la produzione di conoscenza: il passaggio da una biblioteca come supporto al consumo di conoscenza a una biblioteca come supporto alla produzione di conoscenza.

Parlare di conoscenza come bene comune – o come «uso civico», come proprietà collettiva – ha più di un significato: significa creare le condizioni perché i saperi taciti, impliciti, non codificati dei contesti locali trovino modo per essere riprodotti, trasmessi, replicati o – in una parola – valorizzati in quello specifico contesto; significa contribuire al contrasto dello strabismo divergente – una pesante e crescente

disuguaglianza sociale – fra chi è in grado di accedere alle risorse informative e chi non lo è; significa partecipare in una dimensione «situata» – cioè territorialmente e socialmente circoscritta – alla produzione e alla codificazione di saperi che possano superare i limiti di quel contesto (pensiamo all’esperienza paradigmatica di *wikisource*).

### **La problematizzazione della contemporaneità**

Una biblioteca incapace di confrontarsi con il divenire sociale e tecnologico, ma anche con l’acquisizione e la redistribuzione di risorse pubbliche, è destinata a diventare il ricordo di se stessa, a vivere di rimpianti, a dare le dimissioni dalla realtà. Il cambiamento può essere gradito o sofferto, auspicato o temuto, ma è un dato di realtà: una realtà che non va prevista, ma governata e preparata.

Ad alcune determinanti di questo divenire abbiamo già accennato: l’incremento della popolazione straniera, la dematerializzazione dei documenti, la disponibilità di fonti informative alternative a quelle tradizionali, che determinano l’invecchiamento più o meno precoce di modelli di servizio che si illudono di potersi riprodurre «per scorrimento».

Merita qui accennare, però, a un elemento che non deve rimanere implicito: il fatto che la rete – se ci è permessa la parafrasi – non è solo una prosecuzione delle modalità tradizionali di conservazione e scambio della conoscenza con altri mezzi, ma una *maniera inedita, originale e diversa di produrre conoscenza*.

Tuttavia, dietro alla sua dimensione di universalismo, democraticità, gratuità si annidano alcune *insidie*: la sovrabbondanza informativa, l’incertezza sull’attendibilità dei dati, la trasformazione della collettività degli utenti in una «folla solitaria», priva di qualunque contrattualità nei confronti di chi gestisce le grandi piattaforme. Ma ancor più, si nasconde il pericolo di un uso subdolo e spregiudicato dei profili degli utenti a fini commerciali. Sembra potersi avverare non tanto la profezia orwelliana del Grande Fratello, quanto quella distopica di Huxley del controllo delle coscienze. Dobbiamo immaginare e perseguire, su queste premesse, una biblioteca che diventi un luogo capace di *decodificare e problematizzare la contemporaneità*, di dare strumenti allo sviluppo del senso critico, di formulare domande più che di dare risposte, di tutelare e di promuovere la libertà di pensiero come fondamento di ogni altra libertà.

### **Il sottile gioco tra culturale e sociale**

Un altro oggetto di approfondimento riguarda la relazione, non scontata, fra la dimensione culturale e quella sociale della biblioteca.

Abbiamo accennato alla differenza fra utenza e frequentazione. La frequentazione è solo in parte utenza: ha bisogno di un luogo fisico a bassa soglia, ci mette di fronte a fragilità personali e a carenze nella dotazione di servizi alla persona, è uno specchio

fedele delle contraddizioni delle nostre città, suscita proteste e polemiche, disorienta gli operatori. Un approccio sbrigativo tende a risolvere queste problematiche come se si trattasse di *questioni di ordine pubblico*: quando e se lo sono, lo sono solo in parte. Questa è l'opzione che potremmo definire igienista, che considera un certo tipo di utenza alla stregua di una carica *batterica*. Un approccio ingenuo considera, invece, queste domande come una *frontiera avanzata del servizio*: si tratterebbe «soltanto» di accogliere e di dare risposte, essendo la biblioteca un luogo aperto *tout court*.

Sta di fatto che l'ambivalenza rimane, perché è nelle cose. Se è vero che entrambe queste posizioni estreme – una esclusiva e una inclusiva – sono concettualmente carenti e pragmaticamente inefficaci, riteniamo che si debba fare una scelta di campo: una società che si consideri civile, evoluta, matura non può sequestrare in un qualche «altrove» le proprie contraddizioni, bensì deve farsene carico.

Ma, ribadita con forza questa opzione etica con palesi risvolti politici, rimane una questione da affrontare. E da affrontare, a nostro avviso, in termini di *problem setting*.

### **L'insufficienza delle funzioni canoniche**

Alcune domande possono aiutarci a scomporre una questione complessa nei suoi elementi costitutivi:

- è corretto omologare *fatti sociali incommensurabilmente diversi* che «frequentano» le biblioteche come lo spaccio di droga, il consumo di droga, la presenza di persone alterate, la presenza di persone senza dimora, la presenza di persone dal colore della pelle diverso dal nostro, che a volte usano in maniera opportunistica spazi e dotazioni delle biblioteche, ma altre volte fanno esattamente quello che fa l'utenza tradizionale senza che nessuno se ne meravigli?
- rientra nei compiti specifici di un servizio di biblioteca anche svolgere *funzioni di accoglienza, orientamento, accompagnamento* di persone che non trovano altrove risposte adeguate?
- ci siamo mai ricordati che molte di queste persone sono *portatrici di saperi* e ci siamo mai chiesti che cosa possono fare loro per noi?
- se, come riteniamo, la biblioteca deve concentrarsi – sia pure in termini innovativi e creativi – sul proprio «specifico», può *liberarsi semplicemente di certe presenze* o di certi comportamenti «ingombranti»? Può limitarsi a dire: «Non sono affari nostri»?

### **La responsabilità politica e professionale**

È fin troppo evidente che queste sono domande che ci hanno colti, se non impreparati, almeno di sorpresa. Crediamo che alcune delle questioni che abbiamo identificato e che appartengono alla quotidianità professionale possano essere affrontate ricorrendo alla logica della distinzione, che ci suggerisce di affrontare problemi differenti con strumenti diversi, a una capacità di dialogo che vada oltre un'immediata reazione di chiusura e a un non negoziabile rispetto delle regole.

Ma altre dinamiche vanno riportate su un altro *piano di elaborazione e di intervento*: che è quello di un nuovo e diverso approccio specialistico, ma – prima ancora – di *una rinnovata assunzione di responsabilità politica e professionale* che presuppone il superamento della settorialità degli approcci e della sportellizzazione dei servizi e assuma, invece, un orientamento pluridisciplinare. Poiché molte persone portatrici di bisogni di fatto eccentrici rispetto alle finalità del servizio vengono comunque in biblioteca, è in biblioteca che possiamo – in parte – accoglierli e forse trasformarli in utenti del servizio e che possiamo – per un'altra parte – intercettarli e accompagnarli verso risposte confacenti.

Vale però la pena sottolineare che la biblioteca, accettando questa responsabilità sociale, non deve in alcun modo trasformarsi in qualcosa di diverso da sé. Non può essere lo sportello del cittadino, aperto a qualunque domanda; non può diventare il supermercato o l'emporio dell'erogazione di qualunque servizio: questo è il compito dell'ente pubblico, non di una sua declinazione specifica, che la propria specificità non può e non deve smarrire. La frontiera da superare è, dunque, quella del dialogo fra strutture e dell'integrazione dei servizi.

## Uno snodo di accessi alla conoscenza

Parlare di biblioteca sociale significa liberarsi da retoriche e da categorie evocative e recuperare una capacità analitica che accetti alcune evidenze problematiche. E le trasformi in opportunità di cambiamento creativo. L'evidenza è che una biblioteca statica è un ossimoro: un reperto fossile, un soggetto ancorato nostalgicamente al passato che si illude di documentare il divenire di un mondo che cambia senza essersi accorto che è cambiato.

Significa allora trovare un nuovo equilibrio fra la biblioteca come luogo fisico con un'offerta standardizzata e la biblioteca come *snodo di accessi alla conoscenza*, con un'offerta capace di reinventarsi, considerando la riorganizzazione degli spazi e delle funzioni come riflesso coerente di una ridefinizione della concezione di servizio. Significa passare da un'economia della scarsità a un'economia della *sovrabbondanza di conoscenze*, cogliendo tutte le opportunità di questa ambivalente transizione e ponendosi come coscienza critica nei confronti delle sue possibili degenerazioni. Significa interpretare il *potenziale inespresso della dimensione locale*, sia come luogo nel quale si possono riprodurre le conoscenze – ma anche relazioni fiduciarie – sia come occasione per concorrere alla produzione di un sapere trasmissibile a una scala non più locale, sia contrastando il crescente differenziale nell'accesso alla conoscenza, che è la nuova frontiera delle disuguaglianze sociali. Significa ripensare la responsabilità sociale al di fuori di un approccio ideologico, riattivando la capacità di interagire secondo un criterio pluridisciplinare che metta al centro la domanda – cioè i problemi delle persone «come sono davvero» – e non rimanga attaccata a una concezione standardizzata e astratta di diritto o a una logica emergenziale o – peggio ancora – all'illusione di poter risolvere ciò che appare come disordine in termini di contrasto, di repressione e di segregazione.

**Massimiliano Anzivino, Claudia Rabitti**

## **Far girare le idee ancor prima che i libri**

### Le trasformazioni del Centro polivalente di Montechiarugolo

**Una colonna portante dell'ipotesi di «biblioteca sociale» consiste nel coltivare un ambiente aperto, ricco di occasioni in grado di connettere, mescolare e amalgamare mondi diversi. Questa contaminazione può avvenire sia tra diverse professionalità che si completano per sostenere servizi efficaci e attuali sia tra i vari cittadini che passano per la biblioteca con percorsi e interessi disparati. Come curare l'aspetto relazionale e come aprirsi all'inatteso, per favorire il cambiamento, affrontare le difficoltà e dare forza alla propria azione?**

Un luogo polifunzionale dove si incontrano, mescolano e attivano utenze diverse. Una declinazione plurale che non nasce per caso, ma da una insistente e resistente modalità di lavoro che mette in circolo e amalgama professioni, servizi, progetti, competenze e che – soprattutto – mette al centro delle proposte le persone e le relazioni. In questo contributo gli autori – non a caso una bibliotecaria e uno psicologo – portano alcune riflessioni tratte dall'esperienza ventennale di trasformazione di una biblioteca sociale, quella presente all'interno del Centro polivalente Pasolini del Comune di Montechiarugolo. Un'esperienza magica nel suo sviluppo, ma sempre alle prese con le sfide di un tempo e di una società in movimento.

#### **L'intuizione è stata di mescolare**

Il Centro nasce nella frazione di Monticelli Terme, in uno spazio pensato in origine per essere sede di un centro congressi e destinato poi – a partire dal 1994 – a ospitare una biblioteca e una ludoteca. In un processo per prove ed errori, osservazione, ascolto e contatto con i cittadini, dagli iniziali 120 metri quadrati, pian piano questo insolito connubio ha finito per occupare tutto lo stabile e per conquistare una sua forma, pur nel costante mutare dei bisogni che lo hanno attraversato. L'idea di gestire i due servizi come un tutt'uno ha per-

messo di integrare gli aspetti socio-educativi con quelli di promozione culturale, senza delimitare rigidamente tali ambiti all'uno o all'altro servizio. I due luoghi hanno potuto potenziarsi a vicenda attraverso la possibilità di contattare insieme – e rimandarsi reciprocamente – tutte le tipologie di cittadini: neonati e bambini, adulti e anziani, italiani e stranieri. Questa fondamentale intuizione, forse non così consapevole nei suoi effetti in anni tendenzialmente pionieristici per tali servizi, ha permesso a questa esperienza di differenziarsi da altre similari e incamminarsi verso un'evoluzione originale.

I servizi di biblioteca e di ludoteca offerti – sulla carta distanti e poco sovrapponibili, anche se dedicati prevalentemente a un'utenza specifica – in realtà hanno sempre previsto momenti di commistione, di contatto tra generazioni e culture, fornendo una prima esperienza di vita comunitaria. Inoltre proprio questo continuo scambio si è rivelato una modalità efficace per sensibilizzare i cittadini rispetto alle offerte loro rivolte, alla frequenza di luoghi altrimenti spesso vissuti come inaccessibili o lontani dai propri orizzonti, bisogni e possibilità.

In un processo di lenta e imprevedibile commistione i cittadini hanno riconosciuto questo luogo come loro, lo hanno eletto – per certi versi – a «casa» dove trascorrere parte del proprio tempo più bello, dove mettere in moto passioni e desideri, ma anche portare domande che potrebbero sembrare lontane dalla *mission* della biblioteca. Invece proprio l'aver provato e creduto che la biblioteca potesse essere il luogo per accogliere e costruire domande ha dato l'anima a questa che è, a tutti gli effetti, una proposta di rigenerazione socio-culturale. In un momento storico in cui la fatica di tutti i servizi pubblici a mantenere un legame con i cittadini e il territorio è evidente, l'esperienza maturata da questi luoghi, che da qualche anno chiamiamo «biblioteche sociali», rappresenta un fecondo bacino di idee, riflessioni, speranze.

## **Un inevitabile incrociarsi di iniziative**

Porsi in tale prospettiva è una scelta non senza conseguenze e non è detto che fossero così chiare in partenza le implicazioni di un approccio di questo tipo. Ciò ha comportato un profondo accoglimento del caos, del disordine, di un mondo in costante movimento e dalle mille facce ed espressioni. Ha comportato un costante ricorso all'immaginazione per dare ordine a questo caos, così come un'altalena di emozioni che emergono nell'affrontare nuovi problemi, richieste che appaiono, in prima battuta, impossibili rompicapo o dispettose messe alla prova del fato.

Così i ragazzi ultraquattordicenni che non ne volevano sapere di andarsene dalla ludoteca, non trovando nella biblioteca un luogo adeguato, hanno messo in crisi l'iniziale struttura a due poli e spinto verso l'attivazione di un servizio di educativa di strada prima e di un centro di aggregazione giovanile poi, divenuto nel tempo parte integrante dei servizi offerti alla cittadinanza, con la possibilità di offrire un punto di riferimento a una fascia di età sfuggente come quella adolescenziale e giovanile. Ancora: molti dei bambini che frequentavano la ludoteca e la biblioteca-ragazzi avevano bisogno di un luogo dove fare i compiti con persone che li seguissero e

da qui è nato il progetto *Fuoriclasse*, uno spazio attivo quasi tutti i pomeriggi che è andato a impegnare un'altra area della struttura.

Se poi in biblioteca può essere difficile che entrino stranieri, il fatto di avere una ludoteca che ha sempre accolto tutti e dove è facile, mentre si portano i bambini a giocare, fermarsi e mettersi in relazione (sia con altri genitori, sia con gli educatori), è stato semplice organizzare corsi di italiano per stranieri, cercando di creare delle condizioni favorevoli<sup>(1)</sup>. Infatti i rompicapo di cui parlavamo sono dati proprio dal fatto che le soluzioni alle sollecitazioni pervenute devono mettere insieme varie esigenze, spesso appartenenti a mondi diversi come quello dei trasporti, degli impegni familiari e lavorativi, dell'accesso all'informazione.

Le sollecitazioni della comunità, come nei casi appena citati, a volte sono facilmente individuabili, perché emergono chiaramente dal comportamento degli utenti o da dialoghi – che sembrano casuali – alla riconsegna dei libri o alla macchinetta del caffè: ad esempio, da bisogni di alfabetizzazione informatica sono nati corsi *ad hoc*, rivolti principalmente – ma non solo – agli anziani, mescolando volontari e operatori, utenti e cittadini, giovani e meno giovani, integrando progettazioni regionali e nazionali come avviene in questi ultimi anni per «Pane e Internet».

Dalle domande di aiuto informali che ricevevamo per la compilazione di *curriculum vitae* è venuta l'idea di costruire un *Infolavoro*, che offre orientamento e consulenza per persone in difficoltà nella ricerca di occupazione. In realtà è molto di più: uno spazio di accompagnamento e sostegno in un momento di forte fragilità del proprio percorso di vita messo alla prova dalla crisi economica e da un mondo del lavoro complesso, a tratti indecifrabile.

A volte le richieste sono implicite e vanno interpretate, come il bisogno di stemperare le solitudini e le fatiche della vita, di superare i deficit culturali, ma soprattutto di trovare un luogo di scambio neutro, laico, non giudicante e accogliente. Nessun utente ha esplicitato mai questi bisogni, forse perché tanto centrali da non poter essere raccontati e condivisi in modo così diretto, ma essenziali per il benessere individuale e della comunità. Quanto infatti è forte il bisogno di relazionarsi, di un'oasi di ascolto, di possibilità espressiva e dialogica, di rispecchiamenti ed elaborazioni emotive che la vita quotidiana stenta a concedere? In questo magma spesso inesperto, le competenze di architettura progettuale e spaziale della biblioteca sociale diventano i protagonisti di un gioco mai concluso, mai definito una volta per tutte.

## La doppia faccia del lavoro relazionale

Il perno dell'azione della biblioteca che stiamo descrivendo, ciò che sta alla base di ogni nostra iniziativa, è l'attenzione alla creazione di relazioni significative in un clima positivo, senza il quale il resto non potrebbe avvenire. Si tratta di un insieme

1 | A quanti abitano lontano dal Centro polivalente viene offerto gratuitamente un servizio di trasporto. Alle madri viene inoltre messo a di-

sposizione un servizio di *baby-sitting* per poter partecipare liberamente ad altre attività.



di strategie più o meno esplicite, attitudini degli operatori, attenzioni ai dettagli che generano un capitale di fiducia e di risorse umane, oltre a un mare di preziose informazioni e conoscenze approfondite. È importante ricordare quanto sia centrale proprio questa capacità di ampliare la conoscenza e la comprensione della realtà, senza adattarsi in rassicuranti schemi semplificatori. Quindi di definire le condizioni che favoriscono questi spazi di indagine, ricerca e mappatura. Sta di fatto che ascoltare le sempre rinnovate esigenze della comunità – e provare a dare delle risposte – fa nascere nuovi pubblici che aprono nuovi scenari e portano nuove domande, in un circolo che può rivelarsi virtuoso rispetto all’impatto sulla comunità, ma – al contrario – vizioso rispetto all’inevitabile sovraccarico lavorativo.

La relazione richiede di accettare la fatica che comporta l’incontro e la cura quotidiana. Si tratta di un compito delicato e difficile da rinnovare nel tempo. Questo anche per il correlato meccanismo di moltiplicazione degli ambiti di lavoro, delle attenzioni da tenere a mente, dei processi amministrativi, organizzativi ed emotivi con i quali fare i conti. E spesso ci si sente sopraffatti da incombenze che non sembrano avere fine e richiedono capacità di rifare il punto, guardare con distacco gli eventi e la realtà, decidere velocemente ma con lucidità, realismo e – possibilmente – lungimiranza. A volte ci si sente insicuri di fronte agli inevitabili fallimenti, ai problemi ricorrenti sui quali si sono tentate mille strategie senza successo, alla richiesta di rispondere un po’ a tutto senza esagerare, capendo dove collocarsi, con chi dialogare, quanto accogliere e quanto delegare.

Proprio l’apertura ha portato con sé una maggiore capacità di dialogare non solo con i cittadini, ma anche con altre istituzioni e questo ha cambiato il modo di porsi nei confronti del territorio, creando connessioni a volte impreviste. Ha permesso di interrogarsi sulle funzioni di altri servizi che prima sembravano lontane o adombrate da pregiudizi; ha permesso di conoscere mondi e meccanismi fondamentali, ma che lo sono diventati solo attraverso un lavoro di cerniera, reciproca conoscenza, aiuto. Anche questo è un lavoro che richiede costanza, tanti tentativi e aggiustamenti, ma che è forse l’unico modo che abbiamo per mettere al centro la persona.

## **Una funzione da rimettere continuamente in rete**

La difficoltà stava – e sta ancora – nel porsi come interlocutore credibile nelle dinamiche culturali, educative, sociali presenti nel territorio, ritagliando un ruolo trasversale, di mediazione e di captazione di necessità individuali o di gruppi. Una sorta di «presidio territoriale», collettore e dispensatore di informazioni, attivatore e riattivatore di contatti e legami tra e con i vari attori della comunità.

Non si tratta di un posizionamento dato una volta per tutte: richiede continue mediazioni e costruzioni di alleanze per poter esprimere tale potenzialità senza essere vissuti come tuttologi o come invasori di altri campi.

A volte occorre saper collaborare con i colleghi dell’amministrazione pubblica per far capire loro il ruolo che la biblioteca-ludoteca potrebbe avere in processi

che risultano meno difficoltosi se mediati da chi ha un rapporto più diretto con le famiglie e i ragazzi<sup>(2)</sup>.

Un altro interlocutore sono i servizi sociali che ci riconoscono come «posto caldo» ove i loro assistiti possono trovare un ambiente accogliente: i ragazzi seguiti dai servizi vengono al pomeriggio accompagnati dall'educatore; quelli più grandi, che hanno bisogno di un inserimento lavorativo, sono accolti come volontari o tirocinanti. Facile poi diventare partner in progetti specifici, a volte nati dall'ascolto dei cittadini, a volte pensati da altri servizi. La logica è semplice: è più agevole far partire e funzionare esperienze se i cittadini destinatari vengono coinvolti in un ambiente relazionale. La bassa soglia di accesso e la neutralità di tali spazi costituiscono un elemento di grande efficacia, specie per situazioni di difficile aggancio.

La rete con la scuola può funzionare non solo per i progetti di promozione alla lettura: insieme agli insegnanti, ai servizi sociali e alla psicologia scolastica è attivo un tavolo condiviso, per parlare di quelle problematiche che è più semplice affrontare insieme. Un tavolo di lavoro sul disagio con una composizione di questo tipo apre possibilità di aggancio e intervento creative e spesso estremamente efficaci.

A loro volta, i colleghi della Polizia municipale collaborano quando veniamo a conoscenza di casi di violenza su donne o bambini, oppure nella gestione di determinati momenti di tensione – dove è sempre meglio trovare un terreno di dialogo più che di repressione – o ancora dove è più auspicabile un approccio educativo a uno sanzionatorio. Siamo anche in relazione con associazioni diverse con le quali sono nate collaborazioni interessanti.

## Una compito di promozione culturale, dunque relazionale

Potrebbe sembrare che tutto ciò snaturi la funzione culturale del servizio. Ci siamo però potuti rendere conto che mettere al centro della nostra azione il cittadino e la comunità, la sua cultura, i suoi bisogni informativi e di relazione, non sia in contraddizione con la promozione culturale, che – per altro – facciamo comunemente. Possiamo curare l'aspetto culturale e informativo della biblioteca senza mai perdere d'occhio la sua valenza relazionale, a volte educativa, a volte partecipativa<sup>(3)</sup>. Ciò avviene in una logica, sempre più condivisa con altre realtà, che cultura e sociale sono due facce della stessa medaglia e che la loro unione permette di dare forza anche a una profonda azione politica. Il libro ha un suo portato culturale ovvio, a cui però si aggiunge una valenza sociale se diventa protagonista di un gruppo di lettura, di un corso di scrittura creativa, di un corso di lettura a voce alta.

D'altro canto, in un'epoca di smaterializzazione dei supporti, è fondamentale

2 | La compilazione di moduli e richieste può apparire impossibile a chi ha difficoltà linguistiche. Certe comunicazioni possono passare inosservate a chi non riesce a leggerle e decifrarle. Se la consegna della Costituzione ai diciottenni viene effettuata durante un momento piacevole

in cui sono coinvolti Centro giovani e Consulta giovanile, sarà più partecipata e sentita.

3 | La biblioteca di Montechiarugolo effettua annualmente più prestiti di tutte le altre biblioteche della Provincia di Parma ed è quella che registra il maggior numero di presenze.

chiedersi non come possiamo continuare a promuovere libri, ma piuttosto come promuovere pensieri, dando più importanza all'opera rispetto al contenitore in cui è inserita: porre – insomma – l'accento sulle idee, creare la possibilità di condividerle, farle girare, far sì che possano crescere e far crescere.

Cerchiamo di sollecitare questa componente sociale nella nostra azione culturale, nel momento in cui – e sembra questa la direzione – l'indice di penetrazione dei servizi non potrà più essere misurato solamente con il numero dei prestiti eseguiti. Per questo diventa prioritario trovare nuovi indicatori che misurino l'efficacia dei nostri sforzi, capaci di esprimere ciò che oggi sembra non misurabile perché caratterizzato da una forte immaterialità, che siano in grado di offrire anche una traduzione economica dei movimenti socio-culturali che avvengono ogni giorno in questi luoghi. È una sfida alta perché è difficile tradurre l'impatto di azioni culturali così come quello di azioni sociali, ma la commistione di questi due ambiti richiede un ulteriore sforzo per cercare una misurabilità e al contempo una sintesi di due mondi che, a conti fatti, sono un'unica entità.

## **Il quotidiano mettersi in gioco degli operatori**

All'apertura verso nuovi modi di proporre la biblioteca molto ha giovato l'incontro di diverse professionalità: occorre una forte attenzione alla selezione dello staff che si occupa del progetto complessivo costituito da multiprofessionalità (bibliotecari, ludotecari, psicologi, educatori, animatori, atelieristi, volontari) e formato anche sulla gestione della relazione e dei gruppi, sull'accoglienza e l'interculturalità.

La continuità dello staff permette di creare conoscenza e fiducia reciproca, sia tra operatori sia tra questi e i cittadini tutti, oltre che la comprensione della complessità progettuale senza limitarsi al proprio specifico progetto.

Ciò è cruciale in tempi in cui il personale comunale tende a diminuire a causa di un *turn over* che non permette di rimpiazzare gli operatori in uscita e con operatori acquisiti tramite cooperative. Queste collaborazioni, con esternalizzazione completa o parziale di servizi per lunghi anni gestiti direttamente dagli enti comunali, richiedono di rivedere le modalità di lavoro e messa in circolo di competenze e risorse. Affinché gli operatori si sentano un corpo unico, con un ruolo propositivo, è fondamentale che i rapporti con gli enti gestori siano improntati a una forte sintonia, con una visione comune e una capacità quotidiana di dialogo e ascolto reciproci. Essendo persone – e non ruoli – gli operatori portano con sé competenze, storie e propensioni che vanno valorizzate e curate: così gli operatori sono portatori di nuove domande e risposte. Diventano capaci di mettere in crisi i servizi e di innovarli, di portare – proprio come fanno gli utenti – i propri desideri, le proprie visioni del mondo, immettendo qualcosa di sé dentro il progetto complessivo<sup>(4)</sup>.

4 | Dalle esperienze e dai saperi dei nostri operatori – non strettamente legati ai ruoli che dovevano per appalto ricoprire – sono nati il servizio

di sportello psicologico, lo sportello Infolavoro, tutta l'esperienza del progetto «Tesser reti».

La mobilità e la plasmabilità di questo contenitore socio-culturale richiedono forme di grande partecipazione da parte dei cittadini, ma prima di tutto da parte degli operatori, chiamati a sposare una logica comunitaria, a essere parte di un territorio e non solo incaricati di una funzione. A mettere cioè in gioco se stessi e la propria umanità. Questo è l'unico modo che abbiamo trovato per richiedere ai cittadini di essere parte di questo progetto, affinché escano dalla logica di semplici fruitori di servizi per aprirsi a quella di costruttori di benessere collettivo.

## **L'immersione in un cammino non lineare**

Nonostante l'entusiasmo e i rimandi positivi della popolazione, non ci nascondiamo le difficoltà che si incontrano giorno dopo giorno, non appena ci si rende disponibili al cambiamento.

### **Il peso delle molte disincentivazioni**

Porre mano a tanti progetti non è facile e spesso abbiamo «crisi da sovraccarico», salvo poi trovare nuovi progetti da seguire «peggiorando» questa situazione. È un dato ineliminabile questo proliferare di nuovi cantieri, questo sguardo sempre puntato sul futuro rispetto alle sollecitazioni del presente. Se non fosse così, non saremmo una biblioteca sociale e saremmo inghiottiti da problemi di tutt'altra natura.

Oltre a ciò, a una richiesta di sempre maggiore flessibilità nella gestione del servizio, negli ultimi anni ha corrisposto un sempre più ingente carico burocratico che rende l'azione meno pronta ed efficace col rischio di disincentivare la creatività, la proposta, l'uscire dai binari, il seguire i bisogni dei cittadini. Occorre pensare a percorsi che permettano di gestire tali vincoli della realtà, ma senza che ciò diventi un ostacolo insormontabile, un disincentivo a coltivare questa prospettiva di lavoro o un ingorgo operativo per gli operatori a cui viene richiesto di fare tutto.

Un'altra difficoltà è legata alla fatica nel comunicare appieno ciò che siamo effettivamente, quale servizio diamo ai cittadini o che bene comune rappresentiamo. Spesso ci accorgiamo che chi non usufruisce di tutti questi servizi non ha la percezione esatta di ciò che la biblioteca sia diventata negli anni, del ruolo che – di fatto – ha assunto come interlocutore con scuola, associazioni, servizi sociali. Questo è anche potenzialmente pericoloso, perché se tutto si regge soprattutto sulla buona volontà dei singoli amministratori e degli operatori – e quindi non si è creato un modello nuovo anche nella percezione collettiva –, qualora dovesse cambiare qualcosa, si rischierebbe di vanificare anni e anni di lavoro sul territorio.

È una frustrazione legata alla difficoltà del rendicontare i risultati positivi, di legare il clima sociale – indubbiamente più pacificato – anche alla nostra azione quotidiana, di trovare parametri per far capire quanto l'investimento in cultura ricada effettivamente sulla popolazione attraverso maggiori fiducia, coesione, benessere. Far comprendere come costruire nel lungo periodo un ponte educativo e una continuità di relazioni possa essere il più forte elemento di prevenzione rispetto a tutti quei

problemi che oggi spaventano cittadini e amministrazioni pubbliche: il vandalismo, la violenza, l'isolamento, i conflitti, i comportamenti a rischio, il degrado.

### **L'approccio alla comunità come giacimento di risorse**

Crediamo che dalla nostra sensibilità anche per le situazioni socialmente a rischio la comunità abbia tratto un grosso beneficio: rispetto ai comuni limitrofi, Montechiarugolo registra meno atti di vandalismo giovanile e meno conflitti tra comunità diverse. Questo dato ha un legame con l'attività della biblioteca – naturalmente di concerto con altri fattori – e lo diciamo sulla base di analisi e di confronti con altri servizi.

L'attenzione e accoglienza verso tutti i cittadini porta a criticare la frequenza di questo luogo, usato – si dice – soprattutto da extra-comunitari; alcuni affermano di non frequentarlo perché «lo sentono come un ghetto». La cosa non è assolutamente vera: la maggior parte dei nostri utenti sono ancora i lettori della biblioteca, ma ci poniamo delle domande sul perché di questa percezione che indica vissuti di fatica dei cittadini, desiderio di ricevere servizi e attenzioni personalizzate aggiuntive.

La convivenza tra coloro che la frequentano è pacifica, soprattutto grazie al lavoro relazionale di cui si parlava; occorre però sperimentare ulteriori iniziative trasversali che contaminino maggiormente le diverse utenze, che permettano di superare quelli che oggi sono semplici scorciatoie mentali e semplificazioni dei problemi e della realtà. Questa convivenza diventa un'enorme risorsa, permettendo di partecipare a progetti dove è importante la presenza di persone di diversa estrazione.

Non nascondiamo che la mancanza di personale – o meglio, l'adattamento numerico ai crescenti e rinnovati carichi di lavoro – e l'aggravarsi del peso amministrativo stiano impedendo un ulteriore passo avanti soprattutto nell'approfondimento del rapporto con il cittadino nella sua dimensione partecipativa e propositiva.

### **La capacità di allestire uno spazio flessibile**

In questo quadro dobbiamo registrare anche l'importanza che potrebbe ricoprire uno spazio flessibile, che lasci dei margini di manovra permettendo di ristrutturare continuamente i servizi rispetto alle sollecitazioni degli utenti. Ora sentiamo come limitante la mancanza di spazi conviviali per adulti, spazi anche di autogestione, grazie ai quali il cittadino possa far ancora più proprio il servizio. Lo spazio spesso è capace di influenzare – nel bene e nel male – la relazione ed è per questo che ha una sua centralità nelle nostre ipotesi di futuro. E molte sono le riflessioni che si stanno muovendo in questa direzione, ovvero nella cura degli spazi e nella loro offerta al territorio per attivare i cittadini e i processi di partecipazione.

Una biblioteca è un grande capitale per un territorio e i suoi abitanti, ma così come dona tanta cura, ha bisogno allo stesso modo di essere grandemente curata perché possa continuare a esprimere le sue potenzialità. In questo senso rappresenta un forte impegno politico perché è la cittadinanza tutta che la sostiene in uno sforzo e un'attenzione che non possono scemare o prendere pause, ma solo proseguire collegati alla vita, ai suoi bisogni, al suo divenire.

**Anna Carretta**

## **Per una cultura della cittadinanza partecipe**

### La biblioteca, bene del quartiere di Baggio

**Quando la comunità fa sentire forti le proprie voci, ci si interroga su come armonizzarle e su come rispondere in maniera adeguata alle nuove richieste. La biblioteca, forte del sentirsi vissuta come un bene collettivo, deve avere il coraggio di farsi spazio di convivenza nell'assumere fino in fondo la propria dimensione politica: da un lato lasciandosi rianimare dalla vivacità del territorio, dall'altro favorendo gli incontri e le interlocuzioni sia tra istituzioni ed enti sia tra cittadini, per guardare insieme verso al futuro e costruire spazi condivisi di presente.**

Il percorso di progettazione partecipata alla trasformazione della biblioteca di Baggio<sup>(1)</sup> può consentire di accompagnare la narrazione dell'esperienza delle biblioteche sociali. Biblioteche che si trasformano da luogo di lettura a luogo di cultura. Luogo dove si costruisce e si sviluppa senso di appartenenza alla comunità.

La biblioteca del quartiere di Baggio, a Milano, è particolarmente interessante sia per la sua storia sia per quello che sta succedendo in termini di trasformazione, in quanto rappresenta un interessante esempio di apertura a un confronto costruttivo tra cittadini e istituzioni.

Dalla sua inaugurazione, nel 1963, la biblioteca è stata, nel quartiere, il luogo centrale in cui poter accedere alla cultura e dove poter realizzare esperienze di progettazione condivisa tra bibliotecari e cittadini.

Alcuni momenti sono stati particolarmente significativi nella storia della biblioteca, accompagnandone il percorso di trasformazione. Nel 1969 la biblioteca venne pacificamente occupata da alcuni studenti e operai del quartiere che chiedevano un nuovo statuto per le biblioteche rionali, in modo che fossero riconosciute anche come centri d'iniziativa culturali e sociali utili a tutta la comunità. Nel 1980 venne inaugurata una

---

1 | Si possono trovare i riferimenti del servizio cercando «Biblioteca Baggio» sul sito del Comune di Milano: [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)

ludoteca comunale, la prima in Lombardia: uno spazio gioco aperto ai bambini dai tre ai dieci anni.

Con la biblioteca divenuta centro culturale, il quartiere fu traghettato attraverso gli anni Ottanta e Novanta. Dal 2000 è presente, nella sezione ragazzi, un'attività dedicata alla promozione della lettura con incontri nelle scuole, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di primo grado e con attività realizzate per i bambini e ragazzi in biblioteca.

## Un progressivo divenire bene comune

Negli ultimi anni un numero sempre maggiore di realtà sociali del quartiere si sono avvicinate e aggregate attorno a questo luogo, in particolare realtà che si ritrovano all'interno di *Rete Baggio*<sup>(2)</sup>. Il desiderio di condividere spazi e iniziative culturali ha trovato risposta nella biblioteca che si è messa a disposizione, ancora una volta, per far fronte alle esigenze dei nuovi utenti e alle proposte delle associazioni territoriali. Nel 2013 è stato festeggiato il cinquantesimo compleanno della biblioteca. A questa festa hanno aderito e partecipato una decina di realtà sociali e culturali del quartiere e il percorso di costruzione dei festeggiamenti ha dato vita anche all'espressione dell'arte e del bello in molte sue forme. È stato restaurato, dagli studenti dell'Accademia di Brera, un massiccio sbalzo in rame, opera dello scultore milanese Carlo Ramous, ispirato al celebre organo che campeggia nella sala studio. Il muro esterno è stato dipinto grazie a un lavoro artistico realizzato dal poeta di strada Ivan Tressoldi con un gruppo di ragazzi coinvolti in un laboratorio poetico ed espressivo. Contestualmente è stato realizzato un calendario di una settimana di iniziative di lettura, recitazione e musica, tutte create e condivise con artisti della zona.

Nello stesso anno si è avviato il percorso con il comitato *Baggio Bene Comune*, aggregazione di cittadini, per valorizzare la biblioteca come luogo centrale di cultura e aggregazione accessibile a tutti. Dal confronto tra cittadini e istituzioni è nato il progetto di ampliamento della biblioteca<sup>(3)</sup>, per arricchire Baggio di un nuovo luogo di socializzazione aperto a tutti. Commenta il direttore della biblioteca:

Per la biblioteca pubblica la comunità territoriale è lo spazio privilegiato in cui co-costruire oggi la propria identità (o, meglio, la propria reputazione), l'ambito nel quale essa può riconoscersi come bene comune ed essere riconosciuta come elemento essenziale del benessere e della qualità di vita delle persone che vi appartengono. Quando questo piccolo «miracolo» avviene, non possiamo che rallegrarcene.

A motivare questa riflessione, vi sono le tappe raggiunte in un articolato percorso di progettazione partecipata.

2 | Si tratta di una rete territoriale animata da associazioni, cooperative, scuole, parrocchie, centri educativi e di aggregazione giovanile. Si veda: [www.facebook.com/retebaggio](http://www.facebook.com/retebaggio)

3 | L'ampliamento prevede che entro il 2017 la biblioteca sia dotata di un nuovo spazio di circa 200 metri quadrati.



## La partecipazione apre a nuove progettazioni

Tutto ha origine nel 2011, quando alcuni cittadini lamentano la chiusura della biblioteca in orario serale e segnalano la mancanza di luoghi di aggregazione e cultura disponibili a tutti nel quartiere. Alcune associazioni territoriali riconoscono la biblioteca di Baggio come luogo ideale per rispondere a questo desiderio e decidono di promuovere un percorso partecipato per allestire nuove modalità di utilizzo degli spazi.

Nella primavera 2013 il percorso si estende al coinvolgimento di gruppi informali che gravitano intorno alla biblioteca e si riconoscono nel nome Baggio Bene Comune, valorizzando segnali che hanno permesso di assegnare alla biblioteca un ruolo di promozione della cultura e di strutturazione di legami comunitari<sup>(4)</sup>. Nasce così l'iniziativa «La biblioteca mette le ali» che viene votata all'unanimità dal Consiglio di Zona. È una tappa importante a più livelli:

- dal punto di vista istituzionale, l'Ufficio relazioni con la città ha permesso la comunicazione tra Baggio Bene Comune, gli assessorati competenti e il direttore del sistema bibliotecario di Milano;
- rispetto a una partecipazione dal basso, il dialogo ha coinvolto molti cittadini, soprattutto fruitori della biblioteca, il Consiglio di Zona, il direttore della biblioteca e alcune associazioni del quartiere.

La riorganizzazione degli spazi è stata resa possibile grazie al contributo tecnico di cittadini che hanno realizzato gratuitamente disegni, planimetrie, indicando diverse modifiche come l'inversione della sala lettura con quella «a scaffali aperti» per consentire maggiore tranquillità a chi studia.

Successivamente, si è proposto di aggiungere una sala polifunzionale, dotata di un ingresso dedicato per poter essere utilizzata dal quartiere in autonomia, anche a biblioteca chiusa. Questa ipotesi risponde al bisogno di offrire al territorio uno spazio aperto, accogliente, utilizzabile anche di sera, luogo di incontro e di socialità per il quartiere.

### La cultura moltiplica gli spazi anche fuori dalla biblioteca

Il processo di progettazione partecipata prosegue nei due anni successivi e permette di concretizzare un rapporto sinergico tra diversi settori tecnici del Comune di Milano: Edilizia per la cultura, Parchi e giardini e Lavori pubblici per riprogettare il giardino esterno e il parcheggio.

Il giardino esterno viene pensato come la «biblioteca verde», ovvero la proiezione speculare dei contorni dell'edificio in muratura replicati con alberi, cespugli e panchine. Il parcheggio viene concepito come zona di pedonalizzazione per trasformarsi in «piazza del sapere», dedicata all'incontro e alla fruizione di eventi all'aperto.

4 | Il comitato Baggio Bene Comune ha concentrato molte delle sue azioni proprio intorno agli

spazi bibliotecari. Per maggiori informazioni si può scrivere a: [info@baggioix.it](mailto:info@baggioix.it)

Ulteriore impulso allo sviluppo di comunità è stato reso possibile dal *bilancio partecipativo* promosso dal Comune di Milano nel secondo semestre del 2015. Le associazioni e i cittadini di Baggio hanno valorizzato la proposta, realizzando tavoli di confronto per raccogliere spunti e desideri, criticità e proposte per migliorare la qualità della vita in quartiere attraverso il finanziamento di opere pubbliche. Il progetto che è stato maggiormente votato dai cittadini della zona prevede anche la realizzazione di un'area ristoro nel parco della biblioteca di Baggio.

Questo risultato rappresenta un significativo indicatore del valore condiviso della strategicità del luogo per la vita del territorio e per connettere maggiormente il quartiere alla città, mettendo in luce le caratteristiche sia storiche sia innovative del tessuto sociale: la bellezza del borgo antico, la vocazione agricola con i produttori locali, le espressioni artigianali, artistiche e culturali che punteggiano il territorio e il calendario di iniziative tutto l'anno.

Un cittadino del comitato Baggio Bene Comune spiega:

«Come già avviene in molte parti del mondo, la biblioteca si è dotata di spazi di ristoro per offrire un'ulteriore funzione che serve sia per attrarre nuovi utenti sia per coloro che in biblioteca studiano o incontrano altre persone. Inoltre, vista l'esiguità degli spazi dell'attuale struttura, si è pensato di realizzare la «biblioteca diffusa», ovvero l'ampliamento dell'offerta culturale da svolgersi in altri luoghi del quartiere quali sale, parchi o centri di aggregazione istituzionali.

In questo caso si chiede alle amministrazioni di intervenire destinando risorse economiche per permettere alle strutture di rinnovarsi e funzionare da catalizzatori di bisogni e restituire funzioni aggiornate. Il connubio della cittadinanza con gli operatori sociali e culturali permette alle biblioteche di svolgere un salto di qualità con l'obiettivo di aumentare il benessere sociale; solo così la biblioteca potrà crescere per interpretare e conoscere la società in cui vive.

## Il dialogo come primo passo di trasformazioni partecipate

Lo scienziato sociale finlandese Tom Arnkil, nel suo *Metodi dialogici nel lavoro di rete* (Erickson, Trento 2013), sostiene:

«Nella dialogicità è vitale il qui-e-ora, tra le persone presenti. Le persone sono incoraggiate a pensare a voce alta, invece di consegnare dei concetti già confezionati e il processo è organizzato in modo da favorire il pensiero comune: alle riflessioni degli altri si risponde con le proprie.

Non si cercano delle verità definitive, ma una migliore conoscenza delle situazioni e dei compiti – e questo richiede di riconoscere che ciascuno occupa nel suo contesto una posizione unica che offre dei punti di vista unici. L'alterità non è soltanto riconosciuta ma è fatta diventare la base dello scambio.

Questa apertura al dialogo – con la disponibilità a rinunciare ad alcune convinzioni per un reale ascolto dell'altro, la capacità di amalgamare pensieri e sguardi diversi, la ricerca di una visione più ampia e una conoscenza comune delle situazioni – ha animato molti dei processi partecipativi a Baggio.

## **Dalla frattura tra istituzioni e cittadini a una responsabilità politica diffusa**

Il dialogo, che si è andato sviluppando negli ultimi anni, è partito dal bisogno delle persone che vivono e lavorano in quartiere di confrontarsi in modo autentico e tempestivo rispetto al disagio provocato dalla chiusura serale della biblioteca. Inizialmente la protesta dei cittadini per la chiusura serale poteva rappresentare un innesco di conflittualità con le istituzioni. Questo elemento di disagio è stato reso pubblico, nominato e condiviso tra le persone e le associazioni e ha generato la necessità di incontrarsi per capire insieme come affrontare una questione che sembrava aver creato una frattura tra il territorio, con i suoi bisogni e i suoi diritti, e l'istituzione comunale alle prese con la gestione della crisi economica e con i tagli di risorse pubbliche.

Le prime risposte istituzionali alle richieste di riapertura della biblioteca sembravano non lasciare possibilità di negoziazione, in quanto, pur riconoscendo il legittimo bisogno dei cittadini di avere uno spazio studio e un luogo di incontro serale, veniva sottolineato il costo troppo alto per garantire l'apertura. In quel momento il confronto avrebbe potuto inasprirsi: è stato, invece, occasione per coinvolgere in modo ancora più forte la comunità locale attorno alla valorizzazione della biblioteca come spazio di socialità e di cultura da garantire in modo ampio e costante. Luogo centrale, sia fisico che simbolico, della vita del quartiere.

## **Dalla contrapposizione di esigenze all'incontro di desideri**

Le associazioni e i cittadini decisero di sollecitare il dialogo con le istituzioni, coinvolgendo i consiglieri di Zona e cercando di individuare all'interno dell'istituzione centrale possibili canali comunicativi. Nacquero così incontri periodici aperti tra interlocutori pubblici e cittadini, incontri che spesso si sono tenuti la sera in biblioteca. L'elemento fondamentale che affiorò dagli incontri e che generò il percorso di progettazione partecipata fu proprio il tema del valore della biblioteca, e del suo parco, come luogo di coesione sociale. Si stava dando vita a un'esperienza di costruzione di una coscienza collettiva attorno al bisogno di promozione di cultura e di relazioni. Parallelamente alla richiesta di riapertura serale, che venne accolta dall'assessore, si avviò un confronto rispetto alla riorganizzazione degli spazi interni ed esterni, con la proposta di un ampliamento per realizzare una struttura più adeguata ad accogliere non solo l'esigenza della lettura e dello studio ma anche dello sviluppo di proposte culturali e di accessibilità diffusa.

La catalizzazione di energie e competenze attorno al tema della riprogettazione è stato un esempio di condivisione di responsabilità e di dialogicità che si andava articolando tra tutti i soggetti coinvolti. Il percorso con le istituzioni ha permesso di condividere il progetto in un costante confronto tra politici, tecnici del Comune e cittadini e di ottenere il finanziamento all'interno del bilancio comunale per la realizzazione dell'opera di ristrutturazione. Questo esempio di concretezza dei passaggi dall'ideazione alla realizzazione è interessante perché è stato costantemente frutto di negoziazione e di ascolto reciproco delle istanze e dei vincoli.

## **Dalla distanza con gli adolescenti al fare spazio al loro apporto**

Grande sensibilità è stata espressa da tutti i soggetti coinvolti nel percorso di progettazione partecipata nei confronti degli adolescenti che con la biblioteca e i bibliotecari negli ultimi anni avevano mostrato di avere un rapporto conflittuale. Il desiderio di essere visti, di trovare un luogo accessibile e inclusivo si manifestò più volte attraverso comportamenti di «rottura» delle regole interne alla struttura. Le associazioni territoriali hanno realizzato diverse iniziative per cercare di costruire ponti comunicativi e di senso, ma ciò che è emerso in modo chiaro a tutti è la necessità di realizzare uno spazio interno alla biblioteca che possa sviluppare attività espressive, artistiche e culturali dedicate, che non entrino in rotta di collisione con esigenze di studio e di lettura.

A seguito delle difficoltà legate al rapporto con gli adolescenti che frequentano il parco adiacente e che in modo intermittente utilizzano la biblioteca, si è prodotta un'attivazione condivisa tra operatori sociali, bibliotecari e referenti del Consiglio di Zona, coinvolgendo anche le Forze dell'ordine, per trovare insieme risposte congruenti e nuove forme di inclusione. È stato, pertanto, inaugurato un «tavolo adolescenti» nel quartiere; parallelamente è stato sviluppato un percorso di promozione della legalità («Semi di legalità») che ha realizzato percorsi di coinvolgimento di bambini e ragazzi attraverso laboratori teatrali, espressivi e artistici.

Inoltre, alcune organizzazioni del Terzo settore che lavorano in campo socio-educativo, in particolare attraverso lo strumento della mediazione e della facilitazione, hanno imbastito il progetto «Baggio e la sua biblioteca: #storiediadolescenti #storiedicomunità», che ha realizzato attività di potenziamento dei legami della rete territoriale, di confronto rispetto alle criticità e alle risorse presenti per sviluppare azioni di coinvolgimento diretto degli adolescenti. Il percorso proseguirà nel 2016 chiedendo direttamente ai ragazzi ciò che potrebbe diventare la biblioteca, aiutandoli a definire nel concreto i loro desideri e soprattutto avviando insieme un percorso di costruzione del senso di appartenenza a un luogo collettivo, fruibile da tutti, aperto a proposte e a possibilità al passo con le diverse età.

## **La trasformazione interrogata da bibliotecari e comunità locale**

Alla luce del confronto con i bibliotecari, che hanno più volte espresso la preoccupazione che questo percorso di trasformazione possa portare a «tradire» la natura originaria della biblioteca, si sono intraprese varie azioni.

Alcune associazioni e cooperative, attraverso attività culturali, espressive, artistiche, promuovono da tempo la conoscenza della biblioteca, come luogo accessibile e inclusivo, tra i bambini e i ragazzi che appartengono a famiglie che non la utilizzano. Il lavoro con gli adulti è più complesso e finora si è potuto operare con microprogetti, che hanno funzionato parzialmente anche perché a volte i bibliotecari hanno vissuto le iniziative come eventi «paracadutati».

Negli incontri di confronto sul percorso, i bibliotecari raccontano in modo molto

efficace e coinvolgente come stanno vivendo la trasformazione in atto. Emerge un forte interesse per il coinvolgimento del pubblico e una buona capacità di realizzare iniziative complementari a quelle già presenti in quartiere, che, per alcuni di loro, è anche il proprio quartiere.

### **Chi può tenere aperta la biblioteca?**

Rispetto all'apertura serale, i bibliotecari sottolineano che dovrebbe essere garantita da personale qualificato e non solo con competenze di custodia, come avviene attualmente. Questa riflessione si scontra con la carenza delle risorse economiche e con la non disponibilità dei bibliotecari a lavorare a rotazione, permettendo di usare in modo più articolato gli spazi e i servizi la sera; questo è un nodo delicato che coinvolge anche il contratto di lavoro e implica il confronto con i sindacati.

In questo ambito, colpisce un'esperienza avvenuta nel corso del 2015. Una delle giovani frequentatrici della biblioteca – che più si era battuta, con Baggio Bene Comune, per ottenere la riapertura in orario serale – ha poi dato la propria disponibilità a lavorare per la cooperativa sociale che aveva in carico la gestione della «guardiana». La sua presenza aveva permesso di garantire una maggiore capacità di mediazione e di facilitazione della relazione con alcuni adolescenti e giovani adulti, che a volte si presentavano in biblioteca con modalità aggressive o poco rispettose delle regole interne. La conoscenza del territorio e delle persone sono stati aspetti importanti nella gestione di una negoziazione con i ragazzi e di una lettura più puntuale e competente dei comportamenti. Un esito significativo è stato l'abbassamento della percezione di minaccia e di rischio da parte di chi condivideva con lei la gestione dello spazio serale.

Questa esperienza ha rappresentato un'interessante spunto rispetto alla partecipazione e alla condivisione di responsabilità, ma si è interrotta a gennaio 2016, perché è cambiata l'organizzazione che ha in gestione il servizio serale e non è stata garantita la continuità dell'incarico a questa ragazza. Anche questo aspetto rientra in un processo di trasformazione che porta continuamente alla luce criticità e risorse.

### **Che cosa c'è al centro di una biblioteca?**

Se da un lato i bibliotecari considerano gli strumenti a disposizione ormai vecchi e inadeguati a rispondere alle esigenze del pubblico, dall'altro guardano al percorso di riorganizzazione anche criticamente perché c'è il rischio che snaturi il loro profilo professionale.

Una bibliotecaria chiarisce:

«Voglio occuparmi di libri e non fare l'assistente sociale o l'organizzatrice di eventi. La biblioteca come luogo che accoglie le arti qui c'è sempre stata; il problema è che adesso la biblioteca sta diventando il centro diurno dei senza fissa dimora. Si tagliano le unghie, si lavano la biancheria, dormono sulle poltroncine. Anche alle postazioni internet, a volte, vengono persone ubriache.

Come è possibile pertanto favorire tra i cittadini la cultura dell'integrazione? Questa

situazione non è bella per quanti vorrebbero stare tranquilli in biblioteca e così alcuni prendono i libri di cui hanno bisogno e se ne vanno via.

Chiedersi cosa c'è al centro di una biblioteca è anche chiedersi quanto essa è al centro o meno dell'interesse collettivo. Come negare che la bellezza del luogo sia messa in crisi dalla mancanza di investimenti economici certi e costanti a fronte dei problemi nuovi con cui misurarsi?

### **Dove si prendono le decisioni?**

Un altro problema riguarda la percezione di essere coinvolti solo marginalmente nel percorso di trasformazione. Si evidenzia, perciò, la necessità di istituire un tavolo periodico di rete in cui tutte le persone coinvolte possano reciprocamente aggiornarsi e condividere i progetti.

Rispetto alla partecipazione, le proposte che arrivano dall'esterno sono considerate dai bibliotecari un elemento di vivacità utile, purché siano congruenti con la finalità della promozione della lettura.

La biblioteca come polo culturale nel senso più ampio del termine è una questione molto dibattuta: ci sono concerti la sera, gruppi di confronto, serate a tema, proposte il cui collegamento con la lettura non è immediato; si promuovono costruzioni di legami, partecipazione, valorizzazione delle esperienze territoriali.

### **Un luogo dove incontrarsi, scontrarsi e incantarsi**

Nonostante le difficoltà ora accennate, a ben vedere sta maturando una accettazione delle attività «inusuali» come parte complementare del servizio, unita alla difesa dello spazio di lettura, soprattutto per i ragazzi.

Inoltre, i bibliotecari, mentre ricercano un dialogo più diretto anche con il Consiglio di Zona, riconoscono che potrebbe essere utile un accompagnamento in termini formativi per seguire meglio il percorso di trasformazione, per avere strumenti di co-progettazione, per fronteggiare situazioni a cui il bibliotecario non è abituato o attrezzato a rispondere (per esempio la relazione con gli adolescenti, con gli stranieri, con i senza dimora).

Significativa è la testimonianza di un bibliotecario, secondo il quale la differenza tra la biblioteca specialistica, in cui ha lavorato fino a un anno fa, e la biblioteca rionale sta nel fatto che nella prima al centro c'è il libro, nella seconda al centro c'è il pubblico:

Positività per me è il rapporto con il pubblico. Quando ho visto la biblioteca di Baggio l'ho trovata bella perché è stata pensata come biblioteca, c'è molta luce, ci sono bellissimi giardini interni che potrebbero essere valorizzati e accogliere attività nella bella stagione. C'è una bella idea di costruzione, anche se si è evoluta nel tempo e il nuovo progetto la cambierà ancora.

Le problematiche portate da utenti difficili che a volte si evidenziano in quartiere, e quindi anche in biblioteca, non spaventano i bibliotecari. Non c'è la percezione totalmente negativa anche della presenza intermittente e a volte scomposta da parte di alcuni ragazzi, perché viene riconosciuta la significatività del luogo.

Gli episodi distruttivi sono invece determinati dallo scontro con persone più grandi che stanno all'esterno. Le attività di inclusione possono prevenire il fatto che i ragazzi vengano attratti da persone che hanno comportamenti illegali. Un bibliotecario porta la sua riflessione:

Per i ragazzi più grandi, gli adolescenti, secondo me il coinvolgimento dovrebbe passare attraverso nuove tematiche e l'uso di tecnologie. Si potrebbero utilizzare i videogames con una funzione educativa e confermo che ci vuole sempre un'intenzionalità a promuovere la lettura. Bisogna sapere cosa proporre: alcuni videogames sono rilassanti, fanno volare sopra paesaggi. Io vorrei provare a fare un lavoro che potrebbe essere piacevole.

L'integrazione e l'affiancamento della figura del bibliotecario nello spazio adolescenti con una figura educativa compresente potrebbe essere una proposta percorribile.

Questa biblioteca è molto colorata, dipinta, ha in sé espressioni artistiche passate e presenti e questo può essere parte di un percorso educativo per favorire l'avvicinamento alla biblioteca da parte di ragazzi che altrimenti non si sentirebbero forse neanche all'altezza.

In questo senso, l'esperienza del laboratorio poetico realizzata nel 2013 con Ivan Tresoldi, il poeta di strada, è stata particolarmente significativa: ha permesso di coniugare la ricerca del bello e dell'arte attraverso i significati delle parole e delle immagini cercate e trovate nei libri e poi rappresentate sul muro esterno, che si è trasformato da oggetto di separazione a spazio di rappresentazione e di collegamento tra il *dentro* e il *fuori*, «per incontrarsi, scontrarsi e incantarsi».

In conclusione, la biblioteca è il luogo pubblico riconoscibile e riconosciuto da tutti come proprio e accessibile, custode di un patrimonio che si realizza nello scambio, non solo di libri, ma anche di parole, di vicinanza, di conoscenza esperienziale condivisa. E la biblioteca è sociale se offre opportunità di costruzione partecipata di significati e trame di pensiero. L'apprendimento infatti si genera nell'incontro, nello scaturire di desideri che interrogano altri desideri e si trasformano nella coltivazione di passioni che abitano spazi collettivi e ricostruiscono diritto di cittadinanza per ciascuno e per tutti.



**Manuel Cerutti, Michele Marmo**

# La cultura la si produce in laboratori sociali

## Animazione in biblioteca sul lago Maggiore

**Che cosa vuol dire animare le comunità a partire dalle biblioteche di un territorio? Attivare processi, facilitare incontri e apprendimenti, porsi come obiettivo la costruzione collettiva di nuova cultura sono i passi di una ricerca comune per rispondere ai dubbi del presente. L'accompagnamento di percorsi laboratoriali può essere una chiave per creare opportunità di questo tipo. Presupposto a tale lavoro sarà la disponibilità a conoscere gli altri, e anche a farsi percepire in modo «fresco», rinunciando a etichette e distinzioni rigide.**

Attraversiamo un'epoca di passaggio e nel mondo bibliotecario si vive la dicotomia tra diverse pulsioni: da un lato una spinta all'innovazione, all'avanguardia; dall'altro la necessità di conservare e ravvivare alcuni punti fermi della *mission* e della professione. C'è un servizio da garantire e ci sono opportunità da cogliere, c'è entusiasmo e ci sono dubbi, c'è fatica e c'è interesse, ci sono contaminazioni stimolanti e c'è senso di precarietà.

Per fare il punto sugli ultimi due anni trascorsi nel sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola <sup>(1)</sup> – e per tracciare nuove prospettive – sarà utile interrogarsi sugli obiettivi profondi che hanno mosso il progetto *Biblio-Community* <sup>(2)</sup> e che animano le attività delle biblioteche del sistema nel lavoro quotidiano.

\* | Nel contributo i due autori riattraversano l'esperienza del progetto Biblio-Community, proponendo anche alcune riflessioni condivise negli incontri di valutazione del progetto, svolti insieme ad Andrea Cassina e Francesca Ferrari, del sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola, e Francesca Panza, della cooperativa Vedogiovane.

1 | Il sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola è attualmente composto da 31 biblioteche, di cui 19 civiche, 4 specialistiche e 8 scolastiche. La biblioteca di Verbania costituisce il Centro-Rete.  
2 | Il progetto Biblio-Community è stato ideato e realizzato in partnership dal sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola e dalla cooperativa Vedogiovane di Borgomanero – che si è messa in gioco con i suoi animatori socioculturali – sostenuto da un bando della Fondazione Cariplo sull'innovazione culturale. Il progetto ha coinvolto inizialmente sette biblioteche: Baveno, Cannobbio, Domodossola, Gravellona Toce, Omegna, Stresa e Verbania. A queste si è aggiunta la biblioteca di Villadossola.

Che cosa smuoveva e smuove maggiormente nell'affrontare la relazione tra le biblioteche del territorio e le rispettive comunità locali?

- Il desiderio anzitutto di rafforzare l'offerta culturale, intercettando un pubblico più ampio e ottenendo un saldo riconoscimento da parte di tutta la comunità.
- La necessità poi di dare maggiore omogeneità allo stile delle biblioteche del sistema, condividendo in modo chiaro un *approccio socio-culturale* aperto al cambiamento e caratterizzato da una pluralità di proposte e di idee.

## **Intraprendere strade lunghe e affascinanti**

Lavorare in un percorso che coinvolge un sistema bibliotecario e una cooperativa significa di sicuro viaggiare, fare strada. Quelle di Biblio-Community sono strade che costeggiano il lago, passano a fianco delle montagne: strade affascinanti. La vitalità della natura che si incontra attorno a queste strade e la varietà dei paesaggi sono due immagini che possono già essere un sottotitolo dell'impresa da realizzare: la spinta al rinnovamento delle biblioteche si sposa con declinazioni diverse a seconda dei diversi luoghi, delle diverse curve che fa la strada del lago o quella che sale verso le montagne. Una strada anche lunga (per andare da Stresa a Cannobio forse non basta un'ora), ma affascinante.

### **Un terreno fertile per nuove visioni**

Entrando nella biblioteca di Verbania colpisce la luminosità degli ambienti: tutt'altro rispetto allo stereotipo della penombra in cui si affollano letture e pensieri. È la vitalità che accompagna la risposta alla domanda: «Ci raccontate cosa fate?»; è la stessa vitalità dei volontari di «Allegro con brio», che progettano e gestiscono l'estate di iniziative culturali nel parco della biblioteca, tra cinema e musica, teatro e arte di strada; ed è – infine – la vitalità con cui chi opera in biblioteca guida anche il furgoncino per portare le sedie necessarie allo spettacolo finale, organizza il *catering* per i vari eventi, coordina i gruppi di volontari.

In tale contesto, le spinte verso il cambiamento sono non solo attese, ma già in atto: provengono dai bibliotecari più sensibili, che hanno colto gli stimoli di fondazioni, di ricercatori e operatori sociali e culturali, ma anche dei cittadini che vedono nella biblioteca un loro punto di riferimento, oltre che il luogo della consultazione e del prestito di libri. Fin dall'inizio, quindi, erano numerosi i segnali favorevoli: le biblioteche coinvolte nel progetto si sono rivelate generalmente ben integrate nella rete territoriale di enti e associazioni.

### **Declinazioni operative di orientamenti comuni**

Queste condizioni congeniali, paradossalmente, hanno portato in un primo tempo a sottovalutare la specificità di ogni territorio, con il rischio di perdere di vista

proprio la ricchezza di tali differenze. L'idea che proprio in un «sistema» interbibliotecario (fondato sulla condivisione di metodi e risorse) un progetto – che mira a mettere in comune visioni e prospettive nuove – debba innanzitutto valorizzare le specificità territoriali può sembrare un controsenso. Invece una delle chiavi di successo risiede proprio nella capacità di trovare il giusto equilibrio tra orientamenti comuni e la declinazione di tali orientamenti in azioni diverse a seconda dei contesti, tra i medesimi strumenti e l'uso che di volta in volta se ne fa nei vari territori, tra metodologie simili, modalità pratiche e tempistiche proprie di ciascun luogo. La diversità si alimenta a una *vision* comune.

## Il metodo della laboratorialità

Per meglio esemplificare il concetto, proponiamo qualche riflessione su una delle più importanti azioni di Biblio-Community: la realizzazione dei *laboratori*<sup>(3)</sup>. In quest'area progettuale erano chiari gli orientamenti metodologici, condivisi da tutte le biblioteche aderenti: da un lato l'analisi delle attese formative emergenti, dall'altro il coinvolgimento – in fase di realizzazione dei laboratori – di risorse del territorio (singoli docenti o associazioni).

Da questa condivisione progettuale si sono poi distinte modalità diverse di «ingaggio» con i docenti a seconda delle diverse situazioni:

- in una biblioteca, data una «storica» presenza di offerte laboratoriali, le proposte ulteriori arrivavano in modo già codificato; i responsabili della biblioteca hanno organizzato in autonomia tale offerta formativa, incontrando direttamente docenti e associazioni e immaginando con loro anche le modalità tecniche e operative;
- in altri contesti, grazie alla relazione diretta e personale tra bibliotecari e docenti (l'insegnante di yoga, gli esperti di alimentazione, l'insegnante di italiano per stranieri, ecc.) o al coinvolgimento di volontari già presenti in biblioteca nella realizzazione dei laboratori, non era necessaria l'intermediazione degli animatori socioculturali della cooperativa nel sostanziare percorsi e proposte; in questi casi ci si è concentrati sulla strutturazione dei rapporti formali con i docenti e sull'affiancamento ai bibliotecari nella gestione operativa delle modalità di iscrizione ai vari laboratori;
- in altre biblioteche, il lavoro degli animatori si è concretizzato nell'incontro preliminare con associazioni o altri attori socioculturali segnalati dai bibliotecari come risorse attive in quel territorio (Caritas parrocchiale, cooperative sociali, associazioni attive in ambito interculturale, ecc.). Così, passo a passo, si sono costruite ipotesi di percorsi laboratoriali;
- infine, in alcuni casi i bibliotecari hanno indicato gli «ambiti» o gli orientamenti in cui collocare i vari laboratori (*writing*, lingue straniere, attività laboratoriali con preadolescenti, ecc.). A partire da qui è iniziato un lavoro di ricerca sul territorio delle possibili risorse attivabili per concretizzare proposte formative più adeguate.

3 | Biblio-Community prevedeva l'attivazione di una serie di percorsi formativi, chiamati Laboratori, che permettessero di arricchire l'offerta culturale dei territori e intercettare *target* diversi,

ampliando di conseguenza anche il pubblico frequentante le biblioteche. In due anni sono stati realizzati una settantina di laboratori che hanno visto la partecipazione di circa 1200 persone.

Questa varietà di declinazioni operative ha stimolato molte riflessioni, sia sul ruolo delle diverse figure professionali, sia sul processo di cambiamento che si stava mettendo in atto o supportando.

## **Formarsi insieme al cambiamento**

Nel processo di condivisione rispetto a *quale cambiamento possibile* e nella riflessione sulla nuova identità di ruolo degli operatori che lavorano *dentro e con* le biblioteche, un passo significativo è stato il percorso formativo che ha coinvolto i bibliotecari e i responsabili del sistema.

### **Il mutare dell'approccio al servizio**

La formazione, da un lato, ha permesso di incontrare nuovi punti di vista e saperi, che hanno *in nuce* ricadute positive per il lungo periodo; dall'altro ha anche favorito un momento per sostare, riflettere sul proprio lavoro e sulla funzione del servizio, confrontarsi e incontrarsi, evidenziando la necessità di moltiplicare le occasioni di pensiero e di scambio a più livelli.

La preoccupazione di essere investiti di troppi ruoli disparati e quella – al contrario – di essere abbandonati a se stessi portano alla ricerca di un equilibrio, che passa inevitabilmente da un cambiamento sequenziale: mutare la propria mentalità nel concepire il servizio e la professione per far evolvere la percezione della biblioteca all'esterno.

In questo delicato percorso, Biblio-Community in alcune realtà ha scardinato la situazione preesistente, ha avviato una profonda innovazione di *vision* e servizio, ha permesso di infondere vigore a opportunità latenti; in altri territori si è innestato su attività già avviate e su un'offerta culturale piuttosto ricca.

### **Segnali di cambiamento profondo**

Questo rende più complesso saper riconoscere il cambiamento. A che livello di profondità portarsi?

Di certo sta cambiando la percezione di biblioteca in modo forte e netto anche in chi non la frequenta. Non c'è quindi solo un'evoluzione avvertita dal pubblico tradizionale e da quanti poco a poco si avvicinano a questo luogo: il ri-conoscersi è un fenomeno diffuso, un fermento che travalica i confini dello spazio bibliotecario. Si consolida l'autorevolezza del servizio per i cittadini, sebbene non si riesca ancora a mostrare agli amministratori locali la ricchezza di un ruolo intermedio considerato dal pubblico come un punto di riferimento, una possibile mediazione tra istituzioni e comunità locale.

Un altro risultato incoraggiante riguarda la qualità dell'offerta, che ovunque è migliorata, implicando via via persone più competenti e *sorprendenti*. Si ha l'im-

pressione che si siano sviluppate e incrementate le potenzialità delle biblioteche. Muta, quindi, il modo di lavorare e – in alcuni aspetti – l’oggetto stesso dei propri sforzi: bisogna occuparsi di attività nuove, ridistribuire il tempo, rivedere le priorità, le strade, le prospettive, mantenere il movimento, gli stimoli, il coinvolgimento, la partecipazione. Questo comporta del lavoro in più e suscita dubbi e tentennamenti, ma al contempo è uno stimolo e una crescita, tanto per i singoli quanto per il servizio. Si sono anche saputo apprezzare e valorizzare gli apprendimenti scaturiti dal confronto con professionisti diversi, con la consapevolezza che oggi è inevitabile e utile relazionarsi tra operatori che lavorano nelle istituzioni e quelli che lavorano nel Terzo settore.

## **Interrogarsi sui ruoli e sulle organizzazioni**

Il mescolamento dei ruoli e delle funzioni crea alcune incertezze e rende più faticosa l’evoluzione complessiva del servizio, ma può essere esso stesso interpretato come un esito: la creazione di opportunità, l’apertura a relazioni diverse e non strutturate, il ritrovarsi in situazioni non routinarie, l’arricchimento negli sguardi da adottare.

### **Prospettive concrete di un diverso modo di lavorare**

Un’ottima base per partire è stata la pratica maturata negli anni con la naturalezza da parte di molti operatori nel lavorare *in mezzo* ai processi e non sempre dietro a una scrivania. Gli ulteriori passi fatti sono stati dovuti a una sempre maggiore multiprofessionalità nelle collaborazioni, che comportavano una co-progettazione e non solo mere esecuzioni. Da tali condizioni sono derivati ruoli non univoci, che hanno creato – appunto – commistioni talvolta confusive, ma talvolta positivamente sorprendenti. Gli spunti, le idee, la ricerca risultano di maggior qualità quando si moltiplicano le prospettive, a seconda dei momenti, dei territori, delle azioni, ma anche delle medesime attività.

Le comunicazioni dovrebbero essere sempre curate e intensificate nella misura della superiore diversità di approcci, mentre la *governance* dei processi va definita in modo chiaro e condiviso. Entrambi questi elementi rivelano limiti inaspettati quando si viene sopraffatti dalla mancanza di tempo per situazioni nuove da gestire e qualche dubbio sulle priorità.

L’innovazione socio-culturale comporta che non si dia nulla per scontato: avventurarsi in sentieri inesplorati rende più complesso il lavoro. È stato un punto di forza che Biblio-Community sia stato ben discusso prima del suo avvio, così come è servito che sia il sistema bibliotecario sia la cooperativa arrivassero alla nuova sfida con un pensiero e un approccio maturati già in molteplici esperienze. Tuttavia ha richiesto tempo e cura la costruzione di un rapporto e di un’organizzazione: un aspetto che va tenuto presente, ma non deve spaventare, nella consapevolezza che costa sforzo aprirsi all’interlocuzione, alla contaminazione reciproca, all’interdipendenza.

## Sguardi diversi su di sé e sugli altri

La presenza degli animatori nelle varie biblioteche è stata difforme a seconda dei territori, delle esigenze, dell'evolversi del progetto, ed è stata accompagnata inizialmente da una domanda spiazzante, ma paradossalmente fertile: «Che ci fa lui/lei qui?». Le resistenze possono quindi essere uno stimolo a interrogarsi sul proprio ruolo, sul senso di ciò che si sta facendo, su come gli altri lo recepiscono e lo vivono. Vale per i professionisti di altri ambiti che collaborano con le biblioteche, ma riguarda anche la presenza stessa delle biblioteche dentro alle comunità locali. I luoghi della cultura devono vedersi con occhi nuovi, aiutati da *sguardi esterni*. Emergerà così che si tratta di luoghi con una luminosità peculiare, luoghi in cui è piacevole stare, luoghi da riscoprire e vivere.

Inoltre queste contaminazioni servono ad ampliare e rendere più elastica l'idea di come si può fare cultura sui territori: apprendimento interessante e spendibile anche in tanti contesti, non solo territoriali ma anche lavorativi.

Proprio nel *rapporto tra dentro e fuori*, con l'incontro tra mondi diversi, si trova la chiave di volta di quest'esperienza, che ha ripercussioni identitarie in più direzioni: è cambiata – per chi lavora in biblioteca – la consapevolezza rispetto a sé e al proprio servizio; si è sviluppato l'accreditamento all'esterno a più livelli, con un nuovo e più incisivo riconoscimento; e infine c'è stata una più profonda e costruttiva conoscenza dell'esterno, dell'altro, degli attori socio-culturali con cui co-costruire percorsi futuri. Quest'ultimo punto rimanda a un rafforzamento e a un ampliamento delle reti: si stringono i legami tra singoli e gruppi e si rendono più vive le relazioni sui territori con la speranza che alcuni rapporti siano messi maggiormente a sistema e vengano allacciate alleanze strette con il mondo dell'associazionismo.

## La laboratorialità innescata da una Human Library

Per facilitare la valutazione dei successi ottenuti e dei nodi ancora da sciogliere, può risultare utile considerare anche esperienze circoscritte ma particolarmente forti, come la *Human Library*.

Tale esperienza, realizzata in una delle biblioteche con l'intento di trasferirla anche ad altri contesti, ha consentito di sperimentare il potere generativo dell'incontro tra persone che possono mettere al centro le storie di vita e non più ruoli e funzioni che a volte imbrigliano. Gli incontri di preparazione, infatti, hanno coinvolto in modo trasversale responsabili delle biblioteche, bibliotecari, volontari, responsabili di associazioni del territorio, giovani e adulti, italiani e stranieri. La necessità di scegliere che ruolo giocare all'interno di questo processo (facilitatori, *libri umani*, *librai*, ecc.) non ha impedito di respirare l'idea di potersi sperimentare in piena libertà all'interno di questo processo, incontrando gli altri per quello che sono.

A partire dalla «gita a Torino» per partecipare a una Human Library già roduta, godendosi il ruolo di *lettori* in quel contesto e scambiandosi, a cena e durante il viaggio di ritorno, tutte le impressioni e le emozioni vissute in quella giornata; la scelta, poi, delle persone che avevano voglia di raccontare la propria storia è sca-

turita in modo naturale, e con la stessa naturalezza ci si è garantiti la possibilità che *la prossima volta* si sarebbero potuti invertire i ruoli; durante la preparazione (gli incontri tra *libri* e *librai* per mettere a punto il racconto) si sono sciolte molte delle paure e preoccupazioni di *non essere capace*, cosicché la giornata in cui i libri sono stati *letti* (hanno raccontato la loro storia ai vari lettori-ascoltatori) è stata davvero una giornata di celebrazione, di condivisione emotiva.

Da questa esperienza si possono ricavare alcuni apprendimenti specifici da adottare come punti di vista per illuminare l'intero percorso della Biblio-Community:

- riconoscersi in modo nuovo e conoscere gli altri in maniera diversa;
- raccontarsi e affidarsi agli altri, scambiarsi i ruoli;
- dare peso anche alla dimensione emotiva e a quella relazionale;
- sentirsi parte, creando un legame con il luogo, ma anche e soprattutto con le altre persone;
- co-costruire, coprogettare, seguire un processo alla pari in tutte le sue fasi.

## Accogliere un germinare di opportunità

Considerando i passi avanti fatti in tali direzioni si può affermare che nelle biblioteche del Verbano Cusio Ossola sta maturando un senso di appartenenza, una corresponsabilità, un interesse alla scoperta reciproca e alla partecipazione collettiva, che sono risorse fondamentali e risultati forse anche insperati. Oggi alcune persone sentono la biblioteca come propria e di tutti: è con loro che deve proseguire la ricerca di forme sostenibili del vivere in società e del produrre cultura insieme agli altri. Affinando lo sguardo su come vengono percepite le biblioteche del Verbano Cusio Ossola oggi, ci si rende conto che davvero una delle specificità individuate è la ricchezza di incontri. Addirittura alcune persone entrano in biblioteca perché si sentono sole. Come affrontare questo spiazzante bisogno? Spesso è sufficiente accompagnare a una scoperta tanto semplice quanto confortante: ci sono altri con curiosità, gusti, letture, interessi simili ai miei.

## Uno spazio di alleggerimento se non di liberazione

È importante che la biblioteca si apra e provi a mostrare le proprie potenzialità. Risulta utile lavorare sulla socialità, ma bisogna stare attenti che non ci sia una frattura con la centralità del libro: la biblioteca non deve essere solo un deposito, ma deve diffondere libri di qualità, porgere la cultura come via per alleggerire la propria esistenza e mettersi in ricerca di stili di vita sostenibili. Il libro esprime – insieme – la necessità di un pensiero organizzato e la follia insita nella scrittura e nel pensiero creativo.

Scrittura e lettura sono strumenti per affrontare con più risorse le fatiche della vita: possono diventare spazi di liberazione personale; metterli in comune, in relazione con gli altri, è uno dei compiti della biblioteca. Lo scambio intorno alla lettura e alla



scrittura consente di sentirsi meno soli, crea reale condivisione e accresce stimoli e interessi culturali.

### **La moltiplicazione di incontri tra persone e libri**

In questa prospettiva, sorge una questione: i bibliotecari devono svolgere anche la funzione di orientare le scelte dei lettori, porgendo consigli, suggestioni, idee, stimolando la varietà delle letture e possibilmente di letture pregne di senso? È un ruolo importante e utile, ma andrebbe svolto con alcune accortezze: riconoscere la sensibilità e l'attitudine del destinatario dei propri consigli; accettare e raccogliere anche le opinioni degli utenti, mettendo così insieme più competenze e conoscenze. Insomma, la domanda più appropriata in realtà è: come mettere in relazione persone e libri?

La biblioteca può diventare allora uno snodo, una comunità, un *forum* pulsante in cui discutere le letture, una sorta di esteso e informale gruppo di lettura. Potrebbe, inoltre, fungere da osservatorio per non lasciar cadere nell'oblio le nuove leve letterarie – ora spesso ai margini – e per interloquire con le realtà indipendenti e interessanti all'interno del mondo editoriale italiano.

### **L'allestimento di ponti tra mondi diversi**

Le opportunità offerte dallo spazio bibliotecario, a un livello più quotidiano, comprendono processi creativi in cui i singoli e i gruppi possono trovare espressione e sviluppo. La biblioteca può essere un'officina culturale e sociale, come è risultato da Biblio-Community. Particolarmente fruttuosi si rivelano alcuni elementi:

- la dimensione laboratoriale e non solo seminariale di alcune attività;
- la varietà (età, provenienze, esperienze) dei partecipanti ai corsi e alle iniziative;
- la costruzione di contenuti legati al futuro del territorio, oltre i tempi del progetto;
- il moltiplicarsi degli interessi culturali e il diffondersi delle informazioni, grazie all'incontro con i docenti e con gli altri partecipanti;
- un ambiente di scambio, facilitante lo stringersi di relazioni continuative;
- la voglia di mettersi in gioco e a disposizione della biblioteca e della comunità locale. Queste caratteristiche rendono la biblioteca un ponte: tra persone; tra persone e libri; tra gruppi; tra idee; tra curiosità e studi; tra desideri e conoscenze/risorse. La cultura rimane al centro dell'azione, ma non trascura mai l'aspetto della relazione.

### **Camminare e «sostare» nel futuro**

Qual è dunque la biblioteca di domani? Continuando ad animare servizi e processi, si andrà consolidando il desiderio dei cittadini intorno alla biblioteca. Biblio-Community, nel sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola, ha di certo contribuito ad alzare le aspettative: molti laboratori hanno avuto interes-

santi ricadute, ma soprattutto si rileva una decisa richiesta di continuare i corsi, grazie soprattutto al passaparola attivato dai partecipanti. Le biblioteche hanno visto una più varia e partecipata frequentazione e stanno sperimentando nuove forme di interloquire con l'esterno e di fare cultura.

### **La tutela condivisa di un bene comune**

L'immagine della biblioteca risulta vivacizzata: è di certo un bene comune necessario, come una piazza, un acquedotto, una scuola; è una palestra in cui praticare la lettura, la creatività, lo scambio con altri saperi e con altre persone; è un antidoto all'impoverimento della società e alla solitudine degli individui; non è un luogo da venerare, ma da vivere. In biblioteca si cerca di difendere un livello accettabile di civiltà, di costruire un presidio di umanità, un incubatore di pensieri e dialoghi. Fare attività in biblioteca – in particolare con i bambini – trasmette un senso di responsabilità e sviluppa l'appartenenza a una comunità. I libri vengono catalogati e suddivisi, ma le persone sono accolte con le loro storie e con i loro pensieri.

Nello svilupparsi dei percorsi, è stata sorprendente e positiva l'apertura da parte dei cittadini, che ha dimostrato che si possono costruire insieme molte occasioni. Vanno invece curate con pazienza l'organizzazione interna – affinché il diversificarsi delle funzioni non sia troppo pesante da sostenere – e l'interlocuzione con le amministrazioni e con alcune istituzioni: i rapporti sono ovviamente complessi, ma imprescindibili, e non possono basarsi solo sulla sensibilità dei singoli, ma devono articolarsi in collaborazioni dai meccanismi ben oliati.

### **L'opportunità di interloquire e partecipare**

Fondamentale è la capacità di far interloquire mondi differenti attraverso l'allestimento di momenti in cui incontrare le altre persone in modo diverso rispetto all'apparenza. Con una molteplicità di nuovi sguardi vanno viste anche le biblioteche «di domani».

Si tratta di biblioteche che mettono così in relazione, tanto da arrivare a raccontarsi pezzi di vita; in cui processi di animazione, accompagnati da équipe multidisciplinari, creano partecipazione vivace e apprendimenti profondi attraverso l'offerta di laboratori e l'accoglienza delle proposte provenienti dai cittadini stessi. Al centro c'è il rapporto con il libro, unito alla cura delle relazioni in genere, per ritessere legami sociali e frenare l'incipiente solitudine. Si apre un senso di possibilità, di opportunità, che va alimentato ogni giorno, riconoscendo e facilitando i processi di cambiamento, per assumere una visione tridimensionale più complessa e attenta alla realtà delle altre persone. L'orizzonte è stimolare la partecipazione e la produzione culturale, nutrire aspettative, desideri e la voglia di mettersi in gioco insieme agli altri, dare parole e spazi di pensiero alla comunità locale.

**Francesco Caligaris**

# Se la biblioteca è questione di comunità

## Spazi di narrazioni per esplorare modi di abitare la vita

**Che cosa ci possono mostrare le storie che raccogliamo dalle esperienze delle biblioteche, di quanti le animano e di quanti le attraversano? E che cosa possiamo raccogliere dai libri, per leggere in modo inconsueto la realtà e immaginare sentieri che superino i vincoli del presente? Un'ipotesi di biblioteca in grado di fondere e moltiplicare socialità e cultura non rispecchia un mito irraggiungibile, ma rappresenta un orizzonte capace di muovere e smuovere (e rimuovere ostacoli). Proprio dal confronto con le storie di alcuni miti greci il contributo propone alcuni spunti in cerca di nuove rotte.**

Quando, come rivista, abbiamo intrapreso un' esplorazione rispetto al ruolo attuale delle biblioteche nei territori, ci ha immediatamente colpito la fertilità di idee, percorsi, opportunità che si stavano muovendo in tale ambito. Con il passare dei mesi e delle occasioni di incontro, la molteplicità di voci e l'interesse per il confronto – provenienti da contesti diversi – hanno mantenuto vivace il dibattito rispetto a questo spazio comune che, in un'intensa fase di evoluzione, rappresenta ora un'eco ora uno snodo degli interrogativi che fremono nella società in generale. Continuiamo, quindi, a raccogliere le esperienze e le ipotesi di lavoro legate a una visione più aperta e sociale del mondo bibliotecario, per cercare percorsi e prospettive comuni, che rendano utile e sostenibile il cambiamento<sup>(1)</sup>.

Qual è l'orizzonte di riferimento entro cui ci muoviamo e interroghiamo? Innanzitutto va ribadito che qualunque azione della biblioteca deve tenerne viva la *mission*, ossia la tutela, la promozione e la produzione della cultura, intesa anche in una dimensione relazionale e sociale; solo a questa condizione è possibile ridare slancio e riconoscimento alle attività del servizio bibliotecario, rispondere alle richieste dei cittadini con

---

1 | Le idee che confluiscono in questa sorta di «manifesto» sono il frutto del confronto tra quanti hanno partecipato con competenza e passione ai seminari e ai convegni organizzati da Animazione Sociale negli ultimi due anni, nella cornice del percorso di ricerca e confronto sul ruolo delle biblioteche nei territori.

proposte culturali serie e coinvolgenti, nonostante le molteplici difficoltà proprio nel farsi spazio per tutti e di tutti. In secondo luogo, va riconosciuta la politicità di tali processi: la biblioteca ha un legame indissolubile con la comunità locale, legame tanto forte quanto è animato da attenzione e cura reciproche; coltivare germogli di cultura connessi alle esistenze di persone e gruppi comporta anche il sostegno all'incontro e alla relazione e ravviva di significato la vita politica della collettività. In quest'ottica, un forte strumento a disposizione delle biblioteche risiede nella capacità di mettere in connessione le storie e le idee dei libri con le storie e le idee delle persone. Con tale spirito, in questo contributo, si percorreranno alcuni episodi della mitologia greca, assunti come stimolo, senza pretesa di precisione filologica, bensì con l'obiettivo di connettere spunti letterari alla situazione attuale.

## **Guardare in faccia la realtà senza paura**

Una prima domanda che possiamo porci è: la biblioteca può comportarsi come Perseo quando viene mandato ad affrontare Medusa? Le caratteristiche della gorgone Medusa sono una capigliatura composta da serpenti e il potere di pietrificare quanti la guardano in volto. Perseo, allora, le si avvicina rimanendo di spalle e controllandola nel riflesso di uno scudo; dopo averla sconfitta, per timore delle altre gorgoni, scappa con sandali alati e un elmo che lo rende invisibile.

### **Una visione non pietrificata della biblioteca**

Per il mondo bibliotecario, al contrario, è oggi importante trovare il coraggio di guardare in faccia le questioni aperte nel vivere della gente e nel muoversi della biblioteca entro tali nodi, senza sfuggire o scomparire. Evolvono continuamente i contesti territoriali in cui si è inseriti, è cambiata fortemente l'utenza dei servizi, muta in modo peculiare il mondo dell'informazione e del libro... Queste trasformazioni sono accompagnate da svariate difficoltà: una riduzione dell'aggiornamento dei patrimoni librari, un indebolimento dell'efficacia dei tradizionali strumenti culturali, una maggiore complessità dei rapporti con quanti passano per la biblioteca, portando nuove richieste e diverse modalità relazionali.

La tentazione di eludere questi ostacoli, concentrandosi sulle *routine* quotidiane, è forte. Tuttavia, diventa cruciale allargare la visione agli elementi di cambiamento, aggiornandosi rispetto alle nuove tecnologie e alla produzione di cultura oggi nei territori. Guardare direttamente tali nodi non ha un effetto pietrificante, come Medusa, bensì permette di considerare, insieme ai problemi e ai limiti, anche le risorse e le opportunità aperte dalla situazione attuale. Tentare di conservare l'esistente (la rigidità dei ruoli e delle funzioni, la staticità di alcuni rapporti, il «si è sempre fatto così», ecc.) significherebbe aggravare l'*impasse* che negli anni ha indebolito il ruolo delle biblioteche. Solo attraverso il cambiamento si può mantenere la vocazione più genuina della biblioteca. Le biblioteche sono chiamate a stimolare il pensiero in chi le attraversa e non devono perciò temere di spostare la riflessione anche su di sé.

## Una visione non pietrificata della comunità

Occorre interrogarsi insieme sulle situazioni che si stanno vivendo nelle diverse realtà, sulle sperimentazioni in atto, sulle buone prassi, sui nodi da sciogliere... È importante alimentare un alto livello di consapevolezza rispetto ai processi che si stanno agendo e riguardo al panorama del mondo bibliotecario italiano, che presenta diversi approcci e differenti sensibilità. Il dibattito va sviluppato con uno sguardo culturale-sociale-politico, che possa coinvolgere gli altri servizi, le amministrazioni e i cittadini.

Se da un lato è utile intensificare i contatti tra i percorsi di ricerca aperti, per un reciproco flusso di stimoli e idee, dall'altro vanno anche immaginati momenti comuni per rielaborare alcune esperienze maturate: non si tratta di cristallizzare modelli ideali, bensì di costruire insieme ipotesi per lo sviluppo culturale e anche economico della comunità. Dalle pratiche quotidiane di lavoro vanno distillate riflessioni consapevoli, aperte al confronto e alla contaminazione con altri apprendimenti.

Un passo importante sta nell'interrogare senza remore i contesti, per mettere a fuoco i nodi reali e cercare di dipanarli insieme. Scambiarsi sguardi e punti di vista con gli altri cittadini che passano in biblioteca – vecchi e nuovi utenti, bibliotecari, altri professionisti, ecc. – permette di cercare insieme vie di uscita dai problemi dell'oggi e di intraprendere percorsi che diano maggior vitalità alla biblioteca stessa. Bisogna avere il coraggio di condividere gli interrogativi che emergono in questa dimensione evolutiva, mantenendo sempre aperta la discussione, e cercare di vedere la passione e l'immaginazione che animano desideri e fermenti culturali inediti. La cultura del libro e la promozione della lettura restano al centro, perché contribuiscono a riflettere; non restituiscono un'immagine piatta della realtà, come fa il lucido scudo di Perseo, bensì offrono costantemente un apporto di pensiero che dobbiamo saper valorizzare. Mettere in comune significa mettere a frutto; *diffondere* si rivela il più efficace modo di *difendere* il patrimonio culturale.

## Muoversi entro una triplice alleanza

Di fronte a questo invito ad approfondire i nodi da sciogliere sia all'interno del mondo bibliotecario sia nella società stessa, può sorgere un'obiezione: quante più questioni si propone di affrontare un servizio, tanto più aumenteranno le complicazioni. Insomma, ogni problema se ne porta dietro altri; si rischia così di farsi carico di un insieme di difficoltà che tenderanno a crescere in modo proporzionale, o addirittura esponenziale.

L'immagine richiama Ercole, quando teme di vedersi lasciare da Atlante il peso della volta celeste; o – ancor meglio – quando intraprende la seconda delle sue fatiche: sconfiggere l'idra di Lerna. Questo mostro era un serpente marino dotato di sette teste e di un potere magico particolarmente ostico per quanti lo affrontavano: se una testa veniva mozzata, subito ne ricrescevano due al suo posto.

## La multiprofessionalità apre a risposte plurali

Le sfide che ci presenta la società oggi sono delicate, ma non così infide. Ricostruire legami sociali, immaginare insieme stili di vita sostenibili, sintonizzarsi su diversi bisogni culturali: occorre ribaltare alcuni paradigmi consolidati e ripensare il proprio ruolo. Per tutti i servizi che vogliono mantenersi vivi e utili, si rende necessario andare oltre i confini consueti, accrescere le sensibilità, aprirsi ad altri mondi.

Viene facile pensare che queste azioni comportino un sovraccarico lavorativo o un snaturamento del servizio. Sono rischi reali e vanno considerati con attenzione, per mantenere sempre il cuore della propria funzione e per garantire la qualità del servizio offerto. Per evitarli, però, oltre a una radicata consapevolezza e a un costante confronto, è utile che l'apertura verso l'esterno sia completa e totale, disposta a reciproche contaminazioni. Perfino Ercole, nella sua seconda fatica, si fa aiutare da un compagno. Di fronte a richieste molteplici, non ci si può trincerare dietro a un rifiuto: occorre dare risposte plurali, multiprofessionali. Per lo spazio bibliotecario è importante saper essere anche un punto di orientamento verso altri servizi, e diventa sempre più utile collaborare con altri professionisti.

Inoltre, la presenza di figure diverse (educatori, psicologi, animatori socio-culturali, *counsellor*, ecc.) in biblioteca da un lato accresce il potenziale di pensiero e immaginazione, dall'altro aiuta a decifrare e alleviare la complessità. Allo stesso modo, sarebbe significativa la presenza dei bibliotecari nel contribuire all'evoluzione e all'arricchimento dei percorsi di altri servizi.

## La rete alimenta la ricerca di pensiero

La biblioteca è uno snodo importante per il territorio in cui è inserita: ha una funzione peculiare, può fare la sua parte nell'offrire alla collettività spazi di pensiero, di rielaborazione, di distensione, di incontro, anche di convivenza. Perciò non deve tirarsi indietro nell'interloquire con altri attori sociali, creando solide alleanze.

Le reti che si stanno costruendo vanno interpretate senza diffidenza, in un'ottica di riconoscimento reciproco: ci si è accorti del potenziale delle biblioteche, della loro vicinanza ai cittadini, del loro possibile ruolo di rilancio oltre la crisi di pensiero. A partire da questa valorizzazione, si immaginano alleanze per scambiarsi saperi e sostenersi reciprocamente, preservando ciascun servizio la propria *mission* e le proprie competenze, ma integrandole con quelle altrui.

In modo analogo, la presenza di volontari all'interno delle biblioteche va sì gestita con attenzione e serietà, ma non deve essere ridotta a una «concorrenza sleale» rispetto ai professionisti: la capacità di condividere certe funzioni rende ancora più prezioso e necessario il ruolo dei bibliotecari di professione.

La biblioteca può, dunque, rivendicare il proprio ruolo nel facilitare i processi di crescita della comunità, attenta a non assumersi compiti che le sono estranei, ma aperta a tracciare cammini condivisi. Mettersi in rete con altri attori sociali, infatti, significa portare insieme i pesi e le difficoltà, scoprirsi complementari in alcune azioni, imparare a vedere le risorse e non solo i bisogni.

## La mediazione fa dialogare istituzioni e cittadini

In questa complessa ma stimolante prospettiva, tra i nodi da affrontare c'è il rapporto con le amministrazioni, con i decisori politici. Qui il pensiero corre a Prometeo: il titano è a più riprese un benefattore dell'umanità, ma sempre a discapito degli dèi. Quando ottiene che agli uomini vada la parte migliore degli animali sacrificati, infatti, lo fa con l'inganno; e quando dona all'umanità il fuoco, si tratta di un furto. La conseguenza è che Zeus si vendicherà sia con lui (incatenandolo a una rupe e facendogli divorare il fegato da un'aquila) sia con i mortali (mandando sulla Terra Pandora, che per curiosità ed errore spargerà nel mondo tutti i mali).

Per la biblioteca, al contrario, è fondamentale la trasparenza nel collaborare con la società a tutti i livelli. Il rapporto con le amministrazioni locali è cruciale. Lo scopo non è ricevere tutela come se si fosse a rischio di estinzione e neanche una semplice sensibilizzazione; si spera che chi si impegna nella manutenzione dei beni comuni sappia riconoscere l'importanza della cultura e, qualora così non fosse, è inutile rifugiarsi in appelli ideologici e/o tautologici. Va, invece, dimostrato il proprio contributo al benessere della collettività e va ricercata una costante interlocuzione con le istituzioni. La biblioteca può aiutare a leggere il contesto e il cammino di gruppi e singoli: si tratta di un'importante funzione di antenna di quanto accade nei territori, con la possibilità di fare proposte, di connettere mondi diversi, di mediare tra varie posizioni. Anche in questo aspetto, le potenzialità della biblioteca sono preziose: se Prometeo parteggia apertamente per l'umanità, al contrario il mondo bibliotecario può essere un mediatore nel far dialogare cittadini e decisori politici. È un avamposto accogliente delle istituzioni. È uno spazio di incontro tra desideri, idee, richieste, progetti, a più livelli.

## Un incubatore di convivenza tra mondi

Rispetto al compito di «inventare» cultura, così come pensando al mettere in relazione storie, torna alla memoria un episodio mitico che ha come protagonista Hermes. Il dio viene chiamato da suo padre Zeus per liberare Io, ragazza che attraverso varie vicissitudini è stata tramutata in giovenca e posta sotto la sorveglianza del gigante Argo, il quale grazie ai suoi cento occhi rimane sempre vigile, senza mai chiudere tutte le palpebre contemporaneamente.

Hermes, travestitosi da pastore, si guadagna la simpatia di Argo suonando il flauto. Si accorge, però, che la musica non basta ad assopire il gigante e si mette a raccontargli una lunga storia, finché tutti gli occhi di Argo sono vinti dal sonno.

Una parte del mito potrebbe ispirare il nuovo corso del servizio bibliotecario: per avvicinare le persone al patrimonio culturale, è utile un «flauto», ossia un insieme di armonia, bellezza, attrattive che rendano piacevole la natura già di per sé accogliente della biblioteca. Al contempo, un ambiente curato ha valore nella misura in cui serve a veicolare quel «di più» di cui si sente la mancanza: le storie, la cultura.



## **Il risveglio avviene nell'intreccio di nuove narrazioni**

La nostra ipotesi di biblioteca sociale, tuttavia, non può coincidere neanche con il mito di Hermes e Argo: le storie dischiuse alla comunità non devono avere un effetto «ansiolitico». Si riconosce l'importanza della funzione di alleggerire le persone dalle preoccupazioni e dai ritmi affannati della vita di tutti i giorni. Questo ruolo, però, da solo non basta. Va accompagnato dall'impegno a far germinare progetti, risvegliare senso di cittadinanza, stimolare energie offuscate dal protrarsi di una crisi di pensiero e di senso. Leggere, studiare, comprendere, raccontare intrecciando storie sono strumenti che permettono di controllare l'ansia, ma soprattutto di alimentare il desiderio e l'immaginazione. Come promuovere questi processi?

È una ricerca che si alimenta di una cultura capace di muoversi su piani differenti. Il servizio bibliotecario deve essere pronto a fornire informazioni pratiche, strumenti di analisi e discernimento, occasioni di elevazione dello spirito. Ancora una volta, il patrimonio librario sarà tanto meglio conservato, quanto più sarà reso accessibile e, anzi, proposto in differenti forme. Cruciale è l'accompagnamento che i bibliotecari offrono nel trovare e portare fuori le conoscenze più adatte a ciascuno. Si rivela, inoltre, assai preziosa la dimensione dell'incontro, soprattutto quando sfocia nella gruppabilità: associazioni informali di cittadini, movimenti di promozione culturale, gruppi di lettura auto-organizzati, laboratori comunitari, ecc.

Bisogna avere fiducia nella potenzialità dei libri di dare senso e stimoli alle esistenze di quanti li incontrano. E simmetricamente si deve rafforzare la convinzione che sono le persone a restituire vita ai libri, leggendoli, interpretandoli, commentandoli, mettendo in connessione la cultura «già fatta» e quella «da fare».

## **Il risveglio si esprime in progettualità condivise**

In biblioteca si incrociano le esigenze di diversi gruppi di cittadini: chi ricerca uno spazio per studiare in silenzio, chi vuole approfondire la cultura musicale suonando, chi sperimenta una dimensione ludica, chi ha bisogno di uno spazio non esclusivo... Queste diverse posizioni talvolta stridono: il tentativo di farle convivere prima e poi armonizzarle è proprio il fulcro della democrazia. La conoscenza e la comprensione dell'altro vanno facilitate, con scelte chiare mirate all'inclusione.

Bisogna in qualche modo «ricordarsi di tutti», tenere insieme i diversi approcci. Come fare? Un'attenzione ossessiva a non disturbare nessuno – o in particolare a preservare le condizioni a cui sono abituati gli utenti tradizionali – restringe le opportunità, induce a un'inerzia impoverente, paralizza. Favorire il moltiplicarsi di iniziative e migliorare i servizi, invece, va nella direzione di permettere l'espressione di molteplici desideri. Tale azione si accompagna necessariamente a processi che mettano in relazione e in comunicazione i vari mondi, generazioni, culture, gruppi sociali diversi... L'orizzonte è la creazione di ponti, per fare in modo che i differenti utenti non siano l'uno un vincolo o un problema per l'altro; limando paure e diffidenze, si innescano circoli virtuosi in cui sostenersi reciprocamente e partecipare alla co-gestione di spazi comuni.

La vivace varietà che viene a crearsi può davvero far emergere idee e proposte che meritano di diffondersi anche al di fuori, contaminando altri ambienti, rendendosi utili per l'intero contesto territoriale, interloquendo infine proprio con i decisori politici. Si tratta di una polifonia da ascoltare con cura e da far mettere in gioco. Lo spazio bibliotecario diventa, perciò, un incubatore, per coltivare idee e per sperimentare forme di convivenza e dialogo tra gruppi diversi.

### **Il risveglio sollecita a ripensare le priorità**

Tutti ricordiamo che Arianna, la figlia del re di Creta Minosse, aiuta Teseo a uscire dal labirinto di Cnosso, dopo aver ucciso il minotauro: l'espedito per aiutare il giovane eroe greco è dargli un gomitolino di lana per ripercorrere la strada fatta. Altri aspetti del mito sono un po' meno celebri o vengono dimenticati perché controversi. Innanzitutto, è vero che il minotauro è considerato un mostro, ma è pur sempre il fratellastro di Arianna. Inoltre, pur ammettendo che al cuor non si comandi, va riconosciuto che la fanciulla cretese aveva proprio scelto male: mentre fuggono, Teseo la abbandona sulla prima isola incontrata, dove lei si è addormentata.

Viene da pensare, quindi, che è bella l'immagine di distribuire gomitolini per districarsi nei labirinti dell'oggi... Ma a quali condizioni? Con quale fine?

Dal mondo delle biblioteche ci aspettiamo maggiore accortezza di quanta ne mostra Arianna. Che priorità fissare nell'innovare il tipo di servizi offerti? Senza un'attenta disamina dei valori chiave, si incorre in un duplice rischio. Da un lato si insinua l'ansia di riempire le sale di lettura e di far impennare i numeri dei passaggi in biblioteca o dei prestiti: si persegue, così, la realizzazione di un ambiente il più possibile attrattivo, quasi «di tendenza», senza curarsi di quanto estemporanee o superficiali siano le presenze. Dall'altro subentra la preoccupazione di accontentare le esigenze degli utenti, di andare incontro a qualunque richiesta: la concentrazione è sul singolo, piuttosto che su gruppi di cittadini, e si finisce per svolgere attività che nulla hanno a che vedere con la natura del servizio bibliotecario.

Insomma, persi nel labirinto di una diffusa crisi culturale, non è consigliabile affidarsi al primo Teseo di passaggio, abbandonando le fondamenta del proprio ruolo. La biblioteca ha le potenzialità di uno *spazio comune* perché il suo profilo è inclusivo e aperto alle contaminazioni. Il rinnovamento non consiste in un annullamento del percorso svolto finora, per reinventarsi o mutare camaleonticamente: la strada è una progressiva evoluzione e di un ampliamento delle funzioni della biblioteca, andando semmai a riscoprire e ravvivare la sua vocazione più profonda. A chi affidare il compito di scegliere la strada? È inevitabile inseguire le mode o adattarsi alle emergenze? L'ipotesi che perseguiamo è una sfida: prendere in mano il gomitolino della storia culturale della collettività e cercare un'uscita comune dal labirinto.

### **Il risveglio porta a intravedere le possibilità**

Friedrich Dürrenmatt nell'opera *Il minotauro* prova a ripercorrere la vicenda mitologica dal punto di vista del «mostro» mezzo uomo e mezzo toro. Ne descrive la

solitudine dentro al labirinto, unita alla non conoscenza di qualunque altra realtà. Immagina poi il suo stupore e il suo desiderio di incontro, quando compaiono i primi giovani greci; una spinta verso la relazione, resa però complessa per la mancanza di abitudine e per la diffidenza altrui. Allora, compreso l'azzardo nell'affidarsi a Teseo, è forse lecito andare in direzione del minotauro, contrastando il diffuso impoverimento culturale e relazionale, la solitudine e l'individualizzazione.

La biblioteca è un servizio pubblico e contribuisce alla costruzione della comunità, favorendo l'incontro e lo scambio intorno al libro, alla lettura, alla cultura in genere. È concepibile che per alcuni utenti l'avvicinamento alla biblioteca sia conseguente alla mancanza di altri spazi, ma a tutti va rivolta un'offerta varia e incisiva, non ci si può accontentare di persone «parcheggiate» in attesa di proposte migliori. Infatti, è una specificità della biblioteca portare il *logos* (come pensiero e come parola) alla comunità. I servizi offerti dovranno, quindi, sempre essere animati dallo stimolo culturale, dalla curiosità, dalla ricerca. Una chiave per il coinvolgimento è cercare una sintonia con quanti passano per la biblioteca, valorizzandone capacità e saperi e mettendone altri a disposizione.

La sensazione di smarrimento nel labirinto, però, ci riguarda tutti: il passo successivo ad accogliere i cittadini in biblioteca è avere il coraggio di «dar loro le chiavi» del servizio, di scegliere insieme in che direzione srotolare il gomitolo, quali nodi provare a sciogliere, come dipanare le matasse della confusione di significati dell'oggi. Sono essenziali percorsi dal basso, in cui le biblioteche coltivino alleanze con i cittadini, per attivarli nella gestione dei servizi, nell'effettiva coprogettazione, nella maturazione di una partecipazione concreta. Si aprono in questo modo interessanti spazi di sperimentazione di nuove forme di convivenza responsabile, che la biblioteca non deve gestire direttamente, ma a cui non può nemmeno chiudere la porta.

## **Salpare senza mai abbandonare**

«Fatti non foste a viver come bruti, ma per seguir virtute e canoscenza»: risuona fulgido l'invito che Dante immagina rivolto da Ulisse ai suoi compagni, per spingerli verso nuove avventure. Eppure, anche la solida positività di questo episodio, riportato da varie tradizioni, presenta varie incrinature a una più attenta analisi. Ulisse, annoiato dalla vita a Itaca, decide di ripartire: la sua fame di scoperta è insaziabile; superate le colonne d'Ercole e avvicinandosi al monte del Purgatorio, però, è inghiottito dalle acque. Nell'*Inferno* di Dante traspare una doppia critica all'eroe greco: di certo la tracotanza nel voler superare i limiti umani, ma anche la noncuranza con cui abbandona la sposa, la famiglia e il proprio popolo a Itaca. Nella nostra visione, quindi, la biblioteca sociale può considerarsi come Ulisse assetato di sapere? Lo slancio verso la conoscenza e la cultura è imprescindibile, ma per abitare o ri-abitare il proprio contesto territoriale. Non si può rimanere ancorati ai limiti dell'esistente, ma nel salpare, nello sperimentare, nel promuovere uno sviluppo futuro, bisogna avere un equipaggio il più ampio possibile e non si può lasciare a terra chi ha meno strumenti.

Il viaggio verso la società di domani va tracciato insieme, in rete con gli altri servizi, con le amministrazioni, con tutti i cittadini. Altrimenti i progetti sono destinati ad affondare, perché non sostenuti dalla collettività e perché impoveriti dalle esclusioni. Il ruolo della biblioteca, in questo percorso, è riconoscere e far esprimere le varie culture, quelle veicolate dai libri e quelle di cui ciascuna persona è portatrice. Si tratta, dunque, di un orizzonte non ideale e distante, ma prossimo, nella misura in cui è stretto il legame tra le diverse storie.

In conclusione, non ci troviamo nella categoria del mito quando esploriamo l'ipotesi di una biblioteca che mantenga vive e unite la dimensione sociale e quella culturale. Siamo di fronte a una realtà che si sta sviluppando su vari territori e che va co-costruita e costantemente interrogata insieme alle comunità locali.

Molte biblioteche di pubblica lettura, oggi, presentano caratteristiche tali da farne un baluardo nella tutela della cultura: una cultura strettamente legata alla socialità, in grado di sperimentarsi nei territori per costruire inedite forme di riconoscimento e scambio, ermeneutica e creazione di pensiero, fruizione della lettura ed estrazione di nuovi significati, mettendo in dialogo letteratura ed esperienza. Il mondo bibliotecario è pronto a salpare dal consueto, per avvicinarsi al quotidiano delle persone e viaggiare insieme, con l'obiettivo di «riabitare Itaca» ritessendo inediti processi culturali e stili di vita.

In tale prospettiva la biblioteca è davvero «questione di comunità»: la biblioteca contribuisce a costruire la comunità, ma è anche in continuo divenire grazie alla partecipazione della comunità, in un viaggio comune la cui rotta non è tracciata e la cui meta non è determinata.

#### GLI AUTORI

**Giorgio Antoniacomi** è direttore della biblioteca e dell'archivio storico del Comune di Trento: giorgio\_antoniacomini@comune.trento.it

**Massimiliano Anzivino**, psicologo, collabora con la cooperativa Solidarietà 90 nel coordinamento territoriale dei progetti socio-educativi per il Comune di Montechiarugolo: massimiliano.anzivino@gmail.com

**Francesco Caligaris** è redattore e formatore in ambito educativo e socio-culturale: fra.caligaris@gmail.com

**Anna Carretta**, pedagoga, è formatrice e facilitatrice di reti territoriali: carr.anna@libero.it

**Manuel Cerutti** è educatore professionale e animatore socio-culturale presso la cooperativa Vedogiovane: manuel.cerutti@vedogiovane.it

**Michele Marmo** è presidente di AssociAnimazione: mikimarmo@vedogiovane.it

**Claudia Rabitti**, bibliotecaria, lavora al Centro polivalente Pasolini per il Comune di Montechiarugolo: biblioteka@comune.montechiarugolo.pr.it

#### IL PROGETTO

L'inserto si inserisce in un percorso di ricerca sul ruolo delle biblioteche oggi nei territori. Animazione Sociale promuove tale ricerca insieme al Laboratorio di biblioteche e loro partner, animato e coordinato da Massimiliano Anzivino e Francesco Caligaris.

Tra le tappe del percorso ci sono stati il convegno «Se la biblioteca è questione di comunità. Mescolanze e contaminazioni in uno spazio dove può (ri)nascere un paese» (Verbania, 30 gennaio 2016), la giornata di studio «La biblioteca va in città. Un terreno fertile per legami, idee e azioni partecipate» (Montechiarugolo, 11 aprile 2014), numerosi incontri seminariali in giro per l'Italia e alcuni articoli (Anzivino M., *Per una biblioteca del cittadino partecipe*, sul nr. 276, 2013; Anzivino M., Caligaris F., *La biblioteca, fertile spazio di cittadinanza*, sul nr. 281, 2014). Altri contributi sono in cantiere per i prossimi mesi.

Il Laboratorio continua a raccogliere esperienze e riflessioni, per proseguire incontri e scambi.