

La biblioteca come hub di comunità

FRANCA DE PONTI

CSBNO

franca.deponti@csbno.net

Quando la condivisione con altri attori del territorio produce nuove forme di coprogettazione

La continua, seppur lenta, evoluzione in cui da tempo le biblioteche sono impegnate le ha trasformate in servizi non più rispondenti a un modello univoco che in passato ne identificava con chiarezza compiti e confini di ruolo. Da tempo, infatti, la disomogeneità dei modelli interpretativi è al centro del dibattito professionale.

Nel tempo le biblioteche hanno rivisto i propri processi di lavoro, adattato i servizi alle mutevoli aspettative del pubblico, imparato a strutturarsi come organizzazioni efficienti, proiettate alla soddisfazione degli utenti, si sono rideclinate come centro integrato di servizi per la cultura, la formazione, l'informazione, il tempo libero, la socializzazione.

Eppure non basta.

La riflessione intorno al significato più profondo della loro utilità prende sempre più diffusamente il posto in precedenza occupato dalle resistenze, dall'attaccamento all'identità professionale, dalla legittima difesa dell'orgoglio di una comunità di professionisti che tutt'oggi si sente trascurata e sottovalutata. D'altra parte, con sempre maggior lucidità percepiamo di essere prossimi a un crocevia, perché i dinamismi del tessuto sociale ci interrogano e sollecitano una lettura critica del nostro agire.

Serve dirci (e ridirci) "chi siamo" e ridisegnarci un ruolo significativo nella società contemporanea. Serve intenderci su "cosa vediamo fuori" per allinearci. E anche se accompagnati da un certo senso di smarrimento, dobbiamo provare a inventarci un mestiere nuovo, immettendo nei nostri codici lin-

guistici, nei nostri modelli organizzativi, nei nostri strumenti di analisi e di lavoro concetti chiave come benessere sociale, inclusione, partecipazione, interesse collettivo.

Fare i conti con la realtà

Quotidianamente alle prese con equilibri instabili tra *core business* e nuove prospettive, la nostra strategia di posizionamento è a volte confusa, altre volte contraddittoria, altre ancora frutto di pressioni, accelerazioni, idealizzazioni.

Se è il posizionamento a definire come la biblioteca debba relazionarsi con tutti i segmenti della popolazione, i nostri indici sono inequivocabili: l'utenza delle biblioteche è troppo spesso una parte esigua della popolazione e il divario tra il voler essere una biblioteca per tutti ed esserlo veramente può risultare impietoso.

Lo sappiamo (e ce lo diciamo sempre più frequentemente) che siamo di alcuni più che di altri e i nostri "alcuni" sono il più delle volte i "già inclusi".

Ma di fronte alla maggiore vulnerabilità delle persone, alle situazioni diffuse di fragilità familiare, alla precarietà occupazionale, all'analfabetismo funzionale, alle drammatiche percentuali di *low skilled*, alle nuove povertà è d'obbligo domandarci cosa non stiamo facendo, chi stiamo escludendo, se siamo reale espressione dei nostri territori o se ci limitiamo a narrarci tali.

In un contesto che dalla crisi globale degli anni 2000 è stato ed è tutt'oggi sottoposto a forti tra-

sformazioni, alcune delle quali epocali, dobbiamo riformulare i nostri mandati, metterli in dialogo con questi problemi così complessi. Perché, siamo onesti, possiamo davvero chiamarci fuori, aggirare responsabilità? O piuttosto dobbiamo dare un nome e un metodo agli sforzi che molti di noi stanno già compiendo nell'integrare i più tradizionali (ma non per questo desueti) compiti – di cui peraltro siamo gli unici titolati – con funzioni, approcci, attività che tengano conto di questo “reale” così faticoso da governare, o anche solo da leggere e comprendere?

Restare inerti non ci è consentito, anche quando avremmo bisogno di un tempo congruo per l'elaborazione, anche quando il senso della perdita di convinzioni (sugli obiettivi e sui modi per conseguirli) destabilizza le nostre organizzazioni, sbandandoci in faccia che il nostro sapere e la nostra strumentazione non sono più sufficienti.

Non abbiamo più certezze su quale sia o debba essere il perimetro della nostra azione superato il quale l'identità del servizio si destruttura. Su ciò che potremmo diventare, infatti, la visione è ancora sfocata e, purtroppo, per certi versi non potrebbe essere altrimenti. Il costante mutamento del contesto mette continuamente in verifica il nostro ruolo, smuovendo equilibri guadagnati a suon di tentativi, soluzioni tampone ed errori e restituendoci una vertigine, una “paura del vuoto”, un'assenza di sicurezze che non sappiamo come colmare.

Per questa ragione ci servono nuovi apprendimenti, nuovi orientamenti e una concezione più politica dei servizi, perché alla fine ci stiamo confrontando su una scelta di valori. Stiamo parlando di inserirci, realmente e stabilmente, nei processi di coesione sociale.

A piccoli passi, senza temere gli insuccessi che ancora verranno a svilire le tante cose fatte con successo, non ci resta che predisporci a sperimentare risposte innovative ai bisogni di oggi e di domani. O vogliamo veramente obiettare che siamo stufi delle disconferme e che il nostro potenziale di trasformazione si è esaurito? Diciamolo chiaro, non siamo nella condizione di potercelo permettere, pena la nostra stessa sopravvivenza. E non ce lo permettono le nostre amministrazioni locali, mortificate nei loro margini di manovra, frustrate nei loro sogni di miglioramento delle città, alienate dall'impossibilità di dare risposta al bisogno di

casa, di lavoro, di stabilità economica, di servizi di qualità, di spazi. Amministrazioni che come cittadini e come lavoratori spesso condanniamo per la loro inazione o per la debolezza che dimostrano nell'operare scelte forti. Eppure siamo qui, con le nostre sedi, il personale, gli acquisti, le iniziative di promozione della lettura. Siamo qui e anche se non sempre lo ammettiamo, siamo un investimento ingente, per il quale, sia chiaro, è doveroso non arretrare di un centimetro. Nondimeno è doverosa una convinta presa in carico di un diverso ruolo a cui è molto probabile che non sappiamo ancora adempiere bene. Non siamo educatori, animatori sociali, mediatori culturali (e non dobbiamo improvvisarci tali). Ma incrociare il cammino di queste altre figure e farne le nostre antenne sulle questioni e sui target da noi più sotto percepiti è quanto mai opportuno.

Dobbiamo uscire dalle nostre stanze perché nelle nostre mani abbiamo uno dei pochissimi spazi pubblici rimasti in cui è ancora possibile fare esperienza di legami significativi che non siano solo un “usa e getta”, uno dei pochi ambiti pubblici di incontro, confronto, scambio non ancora logorati, in cui fare esperienze di cittadinanza e di protagonismo. Ma questo spazio dobbiamo farlo conoscere e apprezzare da coloro che noi non riusciamo a intercettare. La direzione del cammino è comune: è quella in cui si trovano le persone, con le loro storie di vita malandata, ma anche con le loro risorse, il loro impegno civile, i saperi, la memoria, la voglia di sentirsi parte, di opporsi a quell'impovertimento relazionale che è causa ed effetto di un individualismo e di una atomizzazione sempre più feroce. Ci sono tanti indizi che ci portano a dire che i territori fremono, ma in modo ambivalente: da un lato le lacerazioni del tessuto sociale, dall'altro un evidente desiderio di socialità, di fiducia, di reciprocità, un nuovo civismo che vuole esprimersi in laboratori di comunità, in spazi pubblici di partecipazione.

Se restiamo autocentrati tutto questo finisce per non vedersi. Se non ci liberiamo di una certa autoreferenzialità (e, a volte, di una certa disposizione al lamento) questo fermento non lo cogliamo.

Invece, dobbiamo imparare a visualizzare ciò che è fuori dalle nostre porte per valorizzare le potenzialità di un territorio al quale rivolgere un'attenzione che non può più essere una nostra attività residuale.

Pensare il proprio tempo: non siamo soli

Servizi sociali, servizi educativi... terzo settore, associazioni, comitati... oratori, scuola..., non siamo gli unici a domandarsi se le chiavi in dotazione siano ancora in grado di decodificare le problematiche con le quali tutti dobbiamo metterci in relazione.

La difficoltà di tenere costante uno sguardo ampio sulle dinamiche sociali nei territori, capire le questioni e riformulare le ipotesi di lavoro... ai colleghi dei servizi sociali è toccato molto prima che a noi. Ora è il nostro turno.

Accanto alle opportunità di servizio più legate al nostro ambito (promozione culturale, informazione, educazione permanente, socializzazione ed entertainment, tecnologie, gaming, creatività ed espressività) sembra giunto il momento di integrare con ancora più coraggio una più forte dimensione sociale, che peraltro non ci è mai stata estranea; una dimensione essenziale per potenziare il riconoscimento del valore che la biblioteca può avere per la comunità.

Come dicevamo prima, è un lavoro sul posizionamento, che parte dagli utenti che abbiamo e a cui teniamo, da quelli che abbiamo nostro malgrado, da quelli che vorremmo e non abbiamo saputo ancora conquistare e, in ultimo, da quelli che sappiamo di dover condurre a noi. Un lavoro che è necessario fare con la consapevolezza che le scelte che compiamo e le ricadute che queste producono in termini organizzativi potranno mettere in discussione le priorità del servizio, produrranno altre esclusioni, ci costringeranno a una riflessività onerosa e a uno stato di perenne autoformazione: guardare in modo nuovo e lungimirante, toccare con mano (e qualche volta sporcaci le mani), avventurarci anche quando la prospettiva ha ancora scarsa consistenza, anche quando non sappiamo quali scelte avranno successo. Ma non siamo soli. Se usciamo dalla nostra torre d'avorio, studiamo i documenti di programmazione dell'amministrazione comunale o le relazioni dei colleghi di servizi a noi contigue scopriamo che la solitudine che avvertiamo è quella che vogliamo conservare per proteggere la nostra competenza (che è più sfaccettata di quella che, persino noi, ci attribuiamo), per non toccare con mano la complessità e non doverci sporcare le mani con essa.

C'è un terreno, vasto, in cui i temi della cultura e del welfare sono indissolubilmente intrecciati e su

questo terreno dobbiamo sperimentare, con l'aiuto di competenze e conoscenze presenti negli enti e nel territorio, nuove forme di risposta a bisogni che si affacciano ai servizi ignorando ripartizioni, destinazioni d'uso degli spazi, profili professionali, assegnazioni di funzione. Si affacciano e basta, con la loro ingenuità o con la loro impellenza.

La leva strategica è allora la costruzione di agganci. A un primo e basilare livello con i soggetti delle reti culturali locali (le associazioni culturali, la libreria cittadina, i gruppi teatrali, la scuola di musica, i circoli fotografici, gli appassionati di coding, i lettori volontari...) e, compiendo una sorta di upgrade dell'aggancio, con i soggetti che appartengono a un ambito di azione diverso: la Caritas, i g.a.s., le consulte che si occupano di pace, legalità, diritti e solidarietà internazionale, i colleghi che seguono progetti di contrasto al degrado dei quartieri, chi prova a dare nuovo vigore alle banche del tempo, i giovani della parrocchia che fanno una web radio con gli adolescenti, chi dedica del tempo negli sportelli di ascolto, gli insegnanti che, ancora più in solitudine di noi e con meno mezzi di noi, promuovono nelle classi attività contro la discriminazione dei nuovi cittadini, i professionisti (psicologi, avvocati, mediatori familiari) che possono offrire colloqui di consulenza gratuita.... gli esempi sono infiniti.

Con tutti loro non possiamo illuderci di poter formare unità di progetto stabili. Ma dobbiamo essere coscienti che un'interazione è preziosa, che il loro punto di vista è utile al nostro lavoro quotidiano (dal reference all'ideazione di nuove proposte), che con loro dobbiamo riuscire a scambiare dati e informazioni, socializzare conoscenze, integrare sensibilità. E, ogni qualvolta sia possibile, ragionare insieme su quali siano gli interessi da rappresentare e in favore dei quali coprogettare.

La biblioteca come hub

Da tempo l'agire in solitaria e la frammentazione degli interventi ha mostrato tutti i suoi limiti e ha spinto i servizi, sociali prima e culturali poi, verso la costruzione di reti di coprogettazione, interne ed esterne all'ente locale, in grado di produrre una maggior efficacia delle politiche pubbliche di fronte agli affanni delle città.

In realtà, molti dei nostri territori esprimono un

livello di vivacità e propositività tale che il lavoro di rete, più che un processo di costruzione, è di riconoscimento di ciò che già esiste e di creazione di ulteriori possibili convergenze. In questi territori i tavoli di lavoro, il più delle volte promossi dagli assessorati alle politiche sociali, funzionano a pieno regime e l'operatore di biblioteca potrebbe essere uno dei partecipanti. Dove invece la necessità è quella di rendere visibile il lavoro che la rete svolge ma che emerge poco, la biblioteca potrebbe giocare un ruolo mettendo a disposizione spazi, strumenti e dispositivi di informazione e promozione. Altre volte ancora sarà proprio la biblioteca a svolgere la funzione di regia, mettendo in connessione e coordinando le capacità diffuse di iniziativa, promuovendo collaborazioni intense, magari creative o inconsuete tra attori diversi che si aggregano per prendersi a cuore il tema posto al centro del loro stare insieme: le persone, le famiglie, le nuove generazioni, l'offerta di opportunità di capacitazione. La biblioteca che facilita e crea possibilità, che connette le molteplici intelligenze e contrasta la dispersione delle proposte e l'effetto pulviscolo conseguente, si inserisce così in un progetto collettivo profondamente radicato nel territorio, legittimandosi come organizzazione al servizio della comunità. In queste situazioni si fanno strategiche competenze dialogiche con cui ci si riconosce, reciprocamente e tra pari, la funzione di osservatore qualificato di pezzi di città diversi.

E così, seguendo un'idea fortemente inclusiva dei servizi culturali, bibliotecari, informativi, la biblioteca diviene uno spazio di cooperazione a tutto tondo, uno spazio di possibilità in cui una politica culturale partecipata e potenziata dai cittadini e dalle formazioni sociali genera legami, risveglia energie dormienti o semplicemente valorizza le competenze. La biblioteca come *hub* è dunque un modulo aperto, che può essere epicentro o approdo o cassa armonica di progettualità versatili che attraversano i confini e le titolarità del servizio; un luogo fisico che contiene o distribuisce in forma diffusa, da riempire di occasioni di crescita culturale e socialità o da cui attingere risorse in termini di strutture, competenze ideative e organizzative; un servizio cerniera di cui le amministrazioni comunali hanno forte necessità, così oppresse dal paradossale imperativo del "fare di più con meno". Volenti o nolenti, siamo all'interno di un sistema di attese organizzative. Ma quando capita di sentirci definire dai nostri politici locali con immagini quali "chiesa laica", "bene comune", "cuore pulsante", "piattaforma per le relazioni", allora lo sforzo che ci è costantemente richiesto per appropriarci di nuove condivisioni di senso è uno sforzo che vale la pena compiere.

DOI: [10.3302/0392-8586-201708-045-1](https://doi.org/10.3302/0392-8586-201708-045-1)

ABSTRACT

The author maintains the necessity of going over the traditional idea of cooperation between libraries in order to build networks with other stakeholders, where cultural, social and library skills can be mixed. The prospect of realizing a scattered partnership gives libraries a strategic role as community hubs.