

# La biblioteca è rock, anzi, è *fusion*

Nelle vicende di ogni categoria professionale ci sono momenti in cui le energie debbono essere concentrate sulle battaglie quotidiane: c'è da consolidare le posizioni raggiunte, sperimentare soluzioni nuove, difendersi da chi vorrebbe ridimensionare risultati ottenuti con fatica. Accanto a questi momenti, nei quali non c'è spazio per sottili distinguo, esistono situazioni in cui emerge la necessità di sollevare lo sguardo verso l'orizzonte e porsi domande di natura strategica sul ruolo e sull'identità del mestiere svolto, per chiedersi come potrà essere il futuro\*.

Nelle misteriose dinamiche che legano storie individuali e ruoli sociali, neppure i bibliotecari si sottraggono al destino di riflettere su se stessi e sul loro lavoro, saltabecando tra dubbi e certezze in un coacervo di riflessioni, pensieri sciolti, approfondimenti o semplici spunti impressionistici che non è facile mettere in ordine.

La relazione tra filogenesi e ontogenesi della specie bibliotecaria non garantisce corrispondenze perfette. Ecco perché in momenti di crisi epocale, nei quali la professione si è sforzata di rideclinare la propria identità, si sono avvistati singoli esemplari in piena salute che hanno mantenuto intatto il vecchio bagaglio di rappresentazioni professionali, e hanno continuato a praticarlo con orgoglioso disinteresse nei confronti del cambiamento. Del pari, in periodi di bonaccia ideativa, quando invece sarebbe tempo di affondare i gomiti nell'operatività quotidiana, pattuglie agguerrite di bibliotecari d'assalto si cimentano in percorsi d'ardimento attraverso l'identità del ruolo professionale e si incaponiscono nella ricerca di un Santo Graal che si sottrae costantemente alla cattura: una "essenza" che riafferma beffarda la sua natura sfuggente e indisponibile agli umani, persino a quei pochi in regola con il versamento delle quote AIB.

Dunque, non c'è verso di poter avvalorare la tesi secondo la quale i bibliotecari prenderebbero ad accapigliarsi sulla loro identità professionale, quando davvero sentono il bisogno di ridefinire il proprio posto nel mondo, in relazione alle mutazioni in atto nella società, mentre invece andrebbero poco per il sottile quando è tempo di portar a casa risultati. La differita delle reazioni individuali sui *trend* collettivi, il disallineamento dell'ontogenesi individuale sull'evoluzione filogenetica della cultura professionale, rende la realtà di fronte a noi difficilmente intelligibile, restituendoci una cronaca a sintonizzazione intermittente con la Storia.

Fare i conti col passato appare allora più facile che cimentarsi con la materia incandescente del presente: proviamo dunque a rammentare almeno qualcuna delle occasioni in cui negli ultimi venticinque anni ci si è posti la faticosa domanda su che cosa è la biblioteca pubblica, quale il suo *core business*, quale l'identità professionale di chi la dirige, la gestisce e la rende viva nelle relazioni con la sua comunità di riferimento.

\* Questo editoriale e gli interventi di Riccardo Ridi, Giuseppe Vitiello e Anna Galluzzi, ospitati nella rubrica "Discussioni", intendono offrire un contributo in questa direzione. Le pagine del «Bollettino» sono a disposizione di quanti vorranno partecipare a questa discussione [NDR].

Il primo riferimento è talmente antico da suscitare commozione nei più vecchi di noi: siamo nel 1981, e a Novate Milanese si svolge un convegno destinato a segnare un punto di svolta nella auto-rappresentazione della professione bibliotecaria<sup>1</sup>. Si usciva da un periodo di straordinaria vivacità, in cui molto si era seminato e parecchio si cominciava a raccogliere: il decentramento regionale aveva fondato una idea innovativa di biblioteca locale, che era destinata a innervarsi, contrapporsi e giustapporsi al modello precedente, più orientato alla conservazione e meno sensibile agli effetti di esclusione causati dalle scelte prevalenti nell'offerta di servizio. Si affermò fortissima la necessità di liberare l'istituzione dai ceppi dell'animazione culturale, andando alla faticosa ricerca di una biblioteca che non c'era ancora, e che bisognava costruire con le mani, con la testa e con il cuore. Chi siamo, che cosa vogliamo, dove andiamo: erano queste le domande che accompagnarono una delle rifondazioni della biblioteca e del mestiere del bibliotecario che hanno segnato gli ultimi venticinque anni della nostra vita.

Viareggio, 1987<sup>2</sup>: altro momento epocale, altra rivoluzione. No alla biblioteca pubblica come bene culturale, sì alla biblioteca come centro di informazione per la comunità locale. Caddero altri ceppi, si aprirono nuovi orizzonti, si coniarono parole d'ordine innovative per una biblioteca (quella, appunto, di informazione) che si è purtroppo realizzata solo in parte.

Fine anni Novanta: arriva la *biblioteca amichevole*<sup>3</sup>, segnata dalla rivoluzione copernicana nei rapporti tra documento e utente. Si scopre – con molti se e molti ma – che il principale patrimonio della biblioteca pubblica è costituito dai suoi lettori, non dai libri che affollano gli scaffali. Da lì in poi è un turbinare di cambiamenti, che obbligano i bibliotecari a porsi le solite domande a intervalli di tempo sempre più brevi: chi siamo, che cosa facciamo, dove andiamo. Arrivano i multimediali, e la biblioteca di carta diventa solo un pezzo della *biblioteca plurale*<sup>4</sup>; arriva Internet, e la biblioteca centrata su se stessa ha bisogno di aprirsi all'esterno, cambiando a tempo di record contenuti, atteggiamenti e approccio ai servizi; arrivano qualità e *customer satisfaction*, e la biblioteca diventa la nuova piazza della città, dove ricomporre l'identità individuale, frammentata e atomizzata, in un contesto di condivisione sociale, umana e culturale.

L'ultima mutazione genetica, quella della *biblioteca globale*<sup>5</sup>, ci ha consegnato una biblioteca “di tutto e di più”: Internet, musica, giochi, animazione, ma anche molti più libri di un tempo (i libri dell'accesso, non solo quelli del possesso). È un posto dove trascorrere l'intera giornata – quanti amori la biblioteca potrebbe raccontare! – o pas-

<sup>1</sup> Cfr. *Biblioteca, quale modello: atti del Convegno di Novate Milanese, 19-21 novembre 1981*, raccolti e ordinati a cura di Massimo Belotti e Gianni Stefanini, Milano: Mazzotta, 1982.

<sup>2</sup> Gli atti del 34° Congresso dell'AIB non sono stati mai pubblicati. Il documento che fece da base alla discussione, comunemente noto come “Tesi di Viareggio” è disponibile online all'indirizzo <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/tesi.htm>>.

<sup>3</sup> Cfr. *La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornela Foglieni, Milano: Editrice Bibliografica, 2000.

<sup>4</sup> Cfr. Giovanni Solimine, *La biblioteca plurale*, «Biblioteche oggi», 18 (2000), n. 8, p. 101.

<sup>5</sup> L'espressione, nata dalla fusione tra “globale” e “locale” è stata coniata dal sociologo tedesco Ulrich Beck. In Italia il primo ad averla utilizzata nell'ambito bibliotecario, per rapportare l'aspirazione all'universalità e la globalità del sapere a contesti specifici, è stato Giovanni Solimine nel suo volume *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari: Laterza, 2004, cfr. p. 50, 56-57 e 131.

sare non più di un minuto, giusto per riconsegnare il cartone animato del figlio, lasciando la macchina in doppia fila. È un posto dove si trovano libri e film in cinese, albanese, arabo e rumeno, perché la nostra città non è più di un solo colore e ha perso l'uniformità degli accenti di un tempo. È una biblioteca mescolata e confusa, come mescolata e confusa è la realtà fuori dal portone: del silenzio di un tempo non c'è più traccia. C'è chi sfreccia nei corridoi con i pattini, chi si picca di portar dentro lo *skateboard*, chi sbocconcella panini al prosciutto sulla Treccani, perché ora si vive così, e non c'è verso di cambiar musica. Gli utenti consumano la biblioteca come garba a loro, e non portano rispetto alle nostre ambizioni professionali: noi a offrire incontri con autori di qualità, e loro a intontirsi sull'opera omnia in DVD di Van Damme; noi a metter su ambaradan di informazioni giuridiche, e loro a far man bassa di Harmony; noi a misurare col bilancino il grado di copertura informativa nella collezione, e loro a pretendere venti copie tutte insieme del *Codice da Vinci*.

Mentre ci barcameniamo con una missione di servizio già onerosa da interpretare in versione base, gli utenti sono sempre pronti ad alzare il tiro sugli *optional*: ma perché non organizzate un corso di origami? Ma perché non possiamo venire a suonare la chitarra qui dopo cena? Ma perché non mettete più postazioni Internet, più macchinette del caffè, più panchine in giardino, più questo, più quello? Per non parlare di quando gli utenti pretendono da noi il cuore e l'anima: non si limitano a volere il tomone sul condominio, ma ci raccontano la storia della vicina con cui sono ai ferri corti, pretendendo che concordiamo sulle loro sacrosante ragioni; non si fermano a chiederci un libro da leggere in vacanza: vogliono un "bel libro", e si attardano a domandarci: «Ma lei, mi dica, che cosa ha letto di bello, recentemente?». Vogliono consigli e suggerimenti su misura, come fossimo commesse di Marionnaud davanti allo scaffale degli antirughe; vogliono consulenze sul loro futuro pensionistico, quasi fossimo super-esperti dell'INPS; vengono a prendere la Guida Veronelli, ma non si peritano a domandarci se secondo noi col cinghiale di stasera va meglio il Brunello di Montalcino o un Barbera delle Langhe.

Chi lavora nelle biblioteche pubbliche vive e vere (siano esse grandi supermercati di città o piccoli empori di paese) sa che queste cose succedono tutti i santi giorni, e non soffre per la violazione di alcun confine se un utente lo chiama in causa personalmente: fa parte del mestiere far interagire il nostro bagaglio individuale (fatto di letture fuori servizio, passioni e repulsioni, interessi e ignoranze) in un "copione" di servizio allineato il più possibile con le scelte identitarie e di missione della biblioteca. Non si tratta, infatti, di imporre i nostri gusti all'utente desideroso di consigli, ma di impiegare nella relazione con lui il capitale di conoscenza ed esperienza di cui disponiamo, affinché la transazione di servizio sia il più possibile un "buon prodotto", in grado di rispondere alle sue esigenze del momento. Tutti i professionisti mettono in risonanza il mondo personale e il bagaglio professionale nella relazione col proprio cliente/utente: lo fanno i medici, gli avvocati, gli insegnanti, persino i parrucchieri quando ci consigliano un nuovo taglio. Il reato di interessi pubblici in atti privati non è contemplato dal nostro codice: ben venga, come dono del cielo, il bibliotecario con la passione dei romanzi gialli, che mette a frutto un pezzetto di questa passione in un azzeccatto consiglio di lettura.

Nessun mostro relazionale, dunque, nel mettere un pezzetto di sé nell'offerta di servizio, anche se lo spendersi non è sancito da contratti collettivi né è previsto in mansionari volti a evidenziare le specificità del lavoro di bibliotecario: gli effetti positivi del *saper fare*, del *saper fare* e del *saper essere* sono talmente evidenti nella vita di tutti i giorni che non ci resta che sperare che la nostra categoria sia ricca di persone non soltanto competenti,

ma anche capaci di rapportarsi con gentilezza, buona creanza, attitudine all'ascolto e sincero rispetto nei confronti dell'utente, offrendo un servizio che complessivamente si giova delle conoscenze e delle competenze maturate in servizio e fuori servizio, ai corsi di aggiornamento professionale così come al gruppo trekking o al torneo di pinnacolo.

Il metodo michelangiotesco di raggiungere la corretta interpretazione della missione della biblioteca sottraendovi tutto il superfluo (no alla danza del ventre, no agli assaggi di cioccolato, no ai corsi di italiano per stranieri, no al corso sull'uso di Excel, no alla posta elettronica...), se mai ha funzionato in passato – e qui non vogliamo indagare – sicuramente non funziona oggi. Purtroppo per noi. Purtroppo, dico io, perché vorremmo tanto che le Poste Italiane si limitassero a consegnare la corrispondenza in tempi decenti, mentre invece, al posto delle raccomandate che non arrivano, ci offrono piani pensionistici personalizzati; vorremmo tanto che i nostri figli a scuola imparassero almeno a leggere, scrivere e far di conto, mentre invece li scopriamo incerti su congiuntivi e apostrofi, ma in compenso ben ferrati in materia di espressività teatrale. Insomma, ci piacerebbe un mondo più semplice, forse mai esistito in realtà, in cui ciascuno si impegnasse a fare bene il proprio lavoro, senza sconfinare nei territori altrui. In questo mondo ideale la biblioteca pubblica non dovrebbe fare le veci della biblioteca scolastica, offrire postazioni di videoscrittura o Internet per chattare, insegnare a scaricare file dalla rete, consigliare il Brunello sul cinghiale, offrire ricovero agli studenti universitari che chiedono solo di poter studiare con i propri libri, fare le merende in giardino, organizzare squadre di calce, tenere corsi di spagnolo, ospitare mostre di auto d'epoca.

Questo mondo ideale è terribilmente lontano dal mondo reale. Il nostro tempo ci consegna un approccio ai consumi (culturali e non) che premia le contaminazioni e i mescolamenti, non la chiara individuazione di compiti e funzioni<sup>6</sup>. L'industria automobilistica ci offre l'esempio clamoroso del successo dei SUV, che si sono imposti sul mercato grazie alla loro capacità di rispondere a obiettivi e finalità persino contrastanti tra loro (avere un'auto elegante, potente e produttrice di *status symbol*, ma nel contempo sportiva, resistente e ad alta capacità di carico). Uscendo dalla produzione di massa per entrare nelle offerte di nicchia, pensiamo alle cioccolaterie che offrono massaggi anti-stress, alle fonoteche che noleggiavano musica e vendono yogurt e frullati, ai ristoranti che insegnano a cucinare ai propri clienti, oltre che servir loro piatti di buona cucina, ai saloni di bellezza con lo psicologo pronto a dare una sistemata all'anima durante il taglio dei capelli. È il fenomeno della *fusion*, l'integrazione all'insegna di quel "di tutto, di più" che è già abbiamo visto essere il marchio di fabbrica della biblioteca globale. Nel mondo della *fusion*, ogni biblioteca vera non misura il suo valore sociale dalla distanza che la separa dalla biblioteca "giusta", ma dalla particolare alchimia che riesce a realizzare tra l'offerta dei servizi e la speciale domanda della sua comunità: una alchimia che può legittimamente passare attraverso danze del ventre, assaggi di cioccolato e persino consigli di lettura che si avvalgono – perché no? – delle passioni del bibliotecario.

Gli ingredienti di questa pozione alchemica potranno dare luogo a reazioni esplosive (la biblioteca piena di gente, indici di lettura da paese civile) o si legheranno in un innocuo precipitato (la biblioteca semi-vuota, indici di lettura da Italia): sta alla professione del bibliotecario trovare nelle singole realtà le dosi giuste, per trasformare un magazzino di libri in un motore di innovazione sociale e civile.

Maria Stella Rasetti

<sup>6</sup> Cfr. Giampaolo Fabris, *Il nuovo consumatore: verso il postmoderno*, Milano: Franco Angeli, 2003.