

Una lezione da imparare

Maria Stella Rasetti

La pandemia ci ha costretto a maturare velocemente la consapevolezza di quanto poco abbiamo investito, non soltanto in termini di soldi, ma anche e soprattutto in termini di idee e strategie, sulla biblioteca digitale e sui servizi a distanza. Focalizzando le nostre scelte di innovazione sulla relazione con il pubblico e sulla messa a punto di spazi in grado di alimentare tale relazione, abbiamo concentrato i nostri sforzi sull'obiettivo fondamentale di trasformare le nostre biblioteche in spazi di cittadinanza attiva, di condivisione e produzione di saperi, di costruzione e ricostruzione delle nostre comunità. Abbiamo concepito le nostre biblioteche – e in special modo quelle più grandi e più vocate a farsi 'luogo terzo' – come laboratori in cui sperimentare forme più evolute di connessione sociale. Abbiamo elaborato i nostri sogni professionali attorno alla fisicità delle biblioteche e alle relazioni interpersonali da tessere all'interno. Quando il virus ci ha costretto a sbarrare porte e finestre e ad andare a casa, ci siamo sentiti persi. Chi siamo noi, lontani dalle raccolte, lontani dagli spazi, lontani dai nostri utenti? – questa è la prima domanda che si è affacciata alla nostra riflessione. Chi possiamo diventare? – ecco subito la seconda domanda che ha preso campo, non appena ci siamo resi conto che l'emergenza non sarebbe durata pochi giorni, e non avremmo potuto assimilare la nostra lontananza da raccolte, spazi e utenti a una imprevista ma non sgradita vacanza fuori stagione.

Abbiamo fatto sicuramente molto: abbiamo premuto l'acceleratore promozionale sulla disponibilità di e-book da scaricare da Media Library on line, abbiamo contattato gli scrittori con cui si sono stretti rapporti di amicizia perché registrassero brevi video di presentazione dei loro libri, abbiamo superato la paura della telecamera registrando letture ad alta voce per i bambini, abbiamo 'smanettato' su internet per segnalare prontamente ai nostri utenti le tante risorse che i vari titolari dei diritti hanno temporaneamente liberato dalle logiche di mercato, rendendole gratuite, per permettere alle famiglie italiane di trovare ristoro alla noia della quarantena. Ci siamo buttati a capofitto nelle infinite iniziative di solidarietà digitale per essere pronti a offrire ai nostri lettori nuovi scaffali di opportunità di lettura, intrattenimento e approfondimento, andando a cercare tutto ciò che poteva incontrare l'interesse e la curiosità delle persone rimaste a casa. Abbiamo consigliato musica da ascoltare, film da vedere, libri da leggere o da rileggere. Abbiamo rassicurato gli utenti che

non sarebbero scattate le 'multe' per il ritardo sulla riconsegna dei libri. Abbiamo inventato addirittura qualche giochino: chi è capace di riconoscere la piazza ritratta in questa cartolina di fine Ottocento? Qual è il titolo del libro che si cela dietro questo rebus? Chi è bravo a indovinare il libro che inizia con questa frase? Per i vincitori, un bel libro in regalo, da ritirare alla riapertura.

Abbiamo chiamato *smart working* il tempo speso a consultare a distanza la casella postale dell'ufficio, un po' come i bambini si convincono di essere veri supereroi non appena si legano al collo un quadrato di stoffa blu a mo' di mantello. Intendiamoci: abbiamo certamente fatto tutto quello che potevamo fare, con le risorse a nostra disposizione, con la testa abituata a fare certe cose, e non altre. In più di un caso abbiamo lavorato a casa più di quanto sarebbe avvenuto se le biblioteche fossero rimaste aperte e ci fossimo limitati a fare il nostro turno normale. Impossibile sentirsi in colpa.

Però è stato facile scoprirsi del tutto inadeguati di fronte a una novità del genere. I nostri cataloghi on line non sono stati pensati per produrre percorsi di lettura tematici, tendendo fili tra i libri da segnalare agli utenti. Non abbiamo sviluppato visite virtuali alle nostre biblioteche, né ci siamo mai premurati di registrare e mettere su YouTube le centinaia di eventi che organizziamo in biblioteca ogni anno. Stiamo a zero quanto a classi virtuali di educazione permanente, e men che meno abbiamo investito soldi per prenotare spazi virtuali sulle piattaforme di videoconferenza, per attivare sportelli a distanza con gli utenti. C'è chi, come me – lo ammetto – prova un grande disagio a investire risorse sull'acquisto di e-book da destinare al prestito individuale, perché continua a percepire la biblioteca digitale come 'concorrente' della biblioteca reale: una percezione che in questi giorni ha preteso un drastico ridimensionamento.

E ancora: quanti di noi hanno potuto avere da casa l'accesso a numeri telefonici istituzionali da cui rispondere alle richieste individuali degli utenti o da cui lanciare favole al telefono per bambini? Quanti di noi hanno chiamato a casa gli anziani per leggere loro un racconto? Quanti si sono messi a disposizione dei servizi sociali per integrare l'azione dei volontari che con la spesa possono portare a casa degli anziani anche qualche libro? Quanto siamo stati in grado di adattarci alla nuova situazione, rimanendo effettivamente connessi con i nostri utenti, piuttosto che limitarci a resistere lontano da loro, in attesa di un ritorno alla normalità tutt'altro che alle porte? Quale formazione professionale abbiamo potuto mettere in campo, in attesa di tempi migliori, visto che la piattaforma Trio si è

giustamente liberata dei tanti corsi per bibliotecari accumulati e inutilizzati da anni, come vestiti passati di moda?

Sono domande amare, amare quanto le risposte che possiamo darci. Non siamo stati in grado di modificare di molto le nostre abitudini e i nostri schemi mentali: non abbiamo onorato fino in fondo la Quinta Legge di Ranganathan, «Library is a growing organism», preferendo mettere la biblioteca in quarantena piuttosto che aprirci a nuovi orizzonti. Colpa nostra? Certo che no. Parlare di colpe non ci porta mai lontano, specie in situazioni del genere. Del resto, i colleghi di altri paesi mica hanno fatto poi cose tanto diverse dalle nostre. Ciò che conta adesso è essere capaci di imparare la lezione. È importante riflettere sulla nostra capacità di rispondere ai cambiamenti, e sull'adeguatezza degli strumenti che ci siamo dati: strumenti tecnologici e strumenti professionali utili ad accettare il cambiamento (anche quando non è gradito) come l'unica e perenne dimensione della continuità della vita.

Maria Stella Rasetti

Direttrice delle biblioteche comunali di Pistoia
m.rasetti@comune.pistoia.it