

Rinascimento delle biblioteche: dialogo a Firenze tra Anna Maria Tamaro e Gianni Stefanini nell'ambito del progetto Newcomer

Antonella Lamberti

Il progetto Newcomer, come si può leggere nella pagina dedicata da CSBNO¹, «ha come obiettivo la costituzione di una rete globale di biblioteche che si riconoscono nella biblioteconomia della comunità. Attraverso lo scambio di buone pratiche a livello internazionale e favorendo l'acquisizione di conoscenze e competenze da parte dei bibliotecari, il progetto intende accrescere la qualità e la diffusione della formazione per adulti nelle biblioteche e sostenere in modo più ampio l'inclusione sociale dei gruppi svantaggiati».

Il giorno 3 agosto 2021, ospiti della Biblioteca delle Oblate che, nonostante gli ingressi contingentati, resta sempre un'oasi accogliente nel centro di Firenze, Anna Maria Tamaro e Gianni Stefanini, protagonisti di questo progetto, hanno dialogato nel corso di un incontro che è stato filmato e registrato e che sarà trasmesso durante il prossimo Convegno delle Stelline a Milano a fine settembre².

Bibelot è lieta di offrire in anticipazione una sintesi dell'incontro.

1 <<https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/newcomer/>>

2 <<https://www.convegnostelline.com/>>

Ricordiamo che Anna Maria Tamaro è attualmente Editor in Chief di Digital Library perspectives ³ e Gianni Stefanini il direttore di CSBNO (Culture Socialità Biblioteche Network Operativo).⁴

Anna Maria Tamaro ha chiesto a Gianni Stefanini se l'esperienza fatta durante la pandemia abbia avuto anche risvolti positivi e possa essere considerata per CSBNO un'occasione di apprendimento. Per Stefanini la prima riflessione nasce dalla considerazione che si è assistito a un vero e proprio rovesciamento dell'attività consueta.



I bibliotecari si sono ritrovati senza utenti e senza spazi, due elementi prima costitutivi del loro servizio. Di conseguenza ci si è dovuti chiedere - racconta - quali potevano essere allora gli altri elementi utili a svolgere il proprio servizio e rispondere al proprio ruolo.

La prima risposta è stata quella di cercare gli utenti al di fuori dello spazio fisico abituale della biblioteca, attraverso forti contatti telefonici.

I circa 100 dipendenti di CSBNO sono diventati telefonisti. Con oltre 40mila contatti telefonici effettuati, la biblioteca, pur se chiusa, si è preoccupata di comunicare che era viva e disponibile e che offriva servizi digitali.

Bibliotecarie e bibliotecari hanno spiegato agli utenti come potevano usare tali servizi. Hanno cominciato con le persone che erano abituate a leggere molto i libri 'fisici'. Li hanno aiutati per telefono a scoprire i nuovi servizi e a usare il digitale.

Alla domanda di Tamaro se CSBNO abbia svolto un servizio di inclusione sociale e come sia riuscito a superare la difficoltà della situazione, la risposta di Stefanini vuole evidenziare come la maggiore difficoltà sia stata soprattutto quella di cambiare i parametri della comunicazione. Abituati a parlare dentro le biblioteche, fuori dai quegli spazi ci si è resi conto che non si poteva usare lo stesso linguaggio. E non è certo un problema risolto.

3 <<https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2059-5816>>

4 <<https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/chi-siamo>>

Il loro sforzo è stato però quello di concentrarsi soprattutto sugli utenti di età media, che da molto tempo non andavano in biblioteca, e hanno provato a coinvolgerli anche per usare i nuovi servizi digitali.

Ma cosa significa 'nuova normalità' per le biblioteche italiane e quali servizi occorrono per progettartela? E Cosa fa in questo senso CSBNO?

La risposta, e la riflessione da fare, è che siamo di fronte a una grandissima crisi dei servizi tradizionali (i prestiti sono meno della metà e l'utilizzo degli spazi è quasi azzerato) Il ritorno alla normalità non significherà tornare a parlare con i nostri utenti come prima perché dobbiamo assolutamente modificare i nostri linguaggi.

Non esistono solo le biblioteche. La biblioteca va considerata infatti una piattaforma complessiva sul territorio.

Durante il confinamento le librerie, per esempio, sono diventate anche punti dove prendere in prestito i libri delle biblioteche. Anche i negozi (progetto Book in the city) sono diventati altri luoghi in cui trovare i libri da prendere in prestito, portandovi magari libri su temi attinenti all'attività commerciale specifica. I cittadini sono entrati in contatto con i libri, compresi coloro che altrimenti non li avrebbero mai incontrati.

Sul Design thinking⁵ Anna Maria Tammaro ricorda che si tratta di una tecnica e di un progetto di cui la traduzione in italiano è già stata realizzata qualche anno fa⁶. Non è stata però ancora applicata. Stefanini ritiene che sia ora il momento per metterla in pratica. Un'idea potrebbe essere quella di chiedere a una delle persone che hanno partecipato al progetto di trasferire ai bibliotecari italiani il Design thinking con una formazione specifica.



5 <<https://designthinking.ideo.com/>> ; <https://it.wikipedia.org/wiki/Design_Thinking>

6 Il testo inglese di *Design thinking for libraries* e le traduzioni disponibili sono scaricabili gratuitamente qui: <http://designthinkingforlibraries.com/> (licenza (CC BY-NC-SA 3.0).

La traduzione italiana del manuale del Design thinking per biblioteche è stata curata da CSBNO

È Stefanini poi a porre una domanda alla sua interlocutrice, chiedendole quale secondo lei sia il profilo del bibliotecario di comunità, la figura che potrebbe essere indispensabile per l'evoluzione delle biblioteche.

Il primo pilastro da porre, secondo Tamarro, è il cambiamento del bibliotecario.

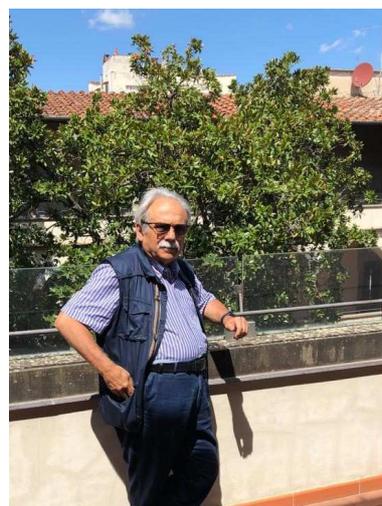
In corso c'è già uno sforzo complessivo di acquisire nuove competenze. Lankes, ad esempio, durante il suo Library World Tour, ha attivato una rete, già partita con il progetto Newcomer.

I professionisti hanno un compito importante, quello di rendere migliore la società in cui vivono e devono diventare consapevoli del ruolo, paladini dei bisogni e delle aspirazioni degli utenti. Il bibliotecario di comunità non si nasconde dietro un libro ma è attivo, va a cercare i problemi della comunità e li affronta in collaborazione con la comunità.

Potremmo dire, aggiunge, che si deve cambiare il modo di porsi del bibliotecario, che deve essere capace di rivolgersi a utenti normalmente esclusi dalla società.

La formazione va completamente rivista. Non deve essere ex cathedra ma di rete, si preferisce lo scambio tra colleghi, cosa che già sta avvenendo sotto tanti aspetti. I problemi sono di natura diversa ma il nodo cruciale è il network dei bibliotecari: crearlo se non esiste, approfondirne e potenziarne le funzioni dove c'è.

Nel panorama delle difficoltà odierne che riguardano le biblioteche in questi anni di pandemia, una ventata di novità e di ossigeno può considerarsi la Rete delle reti⁷ che - concordano Stefanini e Tamarro - non è solamente un valido progetto ma un vero e proprio nuovo modello, una proposta concreta di un modo nuovo per le biblioteche di cooperare e di lavorare. Potrebbe rappresentare la possibilità per le biblioteche di trasformarsi attingendo a un patrimonio comune di risorse e di buone pratiche.



7 <<https://retedellereti.dgline.it/>>

Per ora sono 37⁸ le reti bibliotecarie che hanno aderito. ci si augura che altre si aggiungano, a fronte delle 200 esistenti nel nostro paese

Antonella Lamberti

AIB Componente Commissione Nazionale Biblioteche per Ragazzi
IFLA Standing Committee Libraries for Children and Young Adults

antonella.lamberti@aib.it