

Bibliotecario di comunità quali competenze servono ai bibliotecari in Toscana?

Anna Maria Tammaro

Questa è una breve nota ispirata dai primi risultati del Progetto Newcomer¹ e dalla lettura del *Manifesto per una nuova visione della biblioteca pubblica in Toscana*². Lo scopo che mi pongo è quello illustrare le competenze necessarie ai bibliotecari per realizzare la nuova visione della biblioteca di comunità.

Il profilo di 'bibliotecario di comunità' è stato promosso attraverso la traduzione e pubblicazione dei libri di David Lankes³, che è stato invitato più volte in Italia per partecipare a diversi convegni⁴. Durante il tour di presentazione di *Expect More*, Lankes ha lanciato una rete internazionale di bibliotecari che condividono tra loro i valori descritti nel suo *Manifesto for Global Librarianship*⁵. Recentemente, il Progetto Newcomer, con la direzione scientifica di Lankes, facilita la collaborazione di alcune biblioteche europee unite nell'obiettivo di far crescere le biblioteche di comunità e formare i bibliotecari di comunità.

1 Il Progetto Newcomer ha organizzato un Panel durante il Convegno delle Stelline a Milano il prossimo 29 settembre dove verranno presentate le esperienze delle biblioteche di comunità realizzate in Olanda, Danimarca, Germania, Cecoslovacchia, Slovacchia. Il partner italiano del Progetto è il CSBNO.

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

2 https://issuu.com/ancitoscana/docs/manifesto_3

3 Bibliografica ha pubblicato le traduzioni in italiano: [Atlante della biblioteconomia moderna](#) (2014) [Biblioteche innovative in un mondo che cambia](#) (2020)

4 In particolare, due video di presentazioni a Convegni sono stati sottotitolati in italiano e diffusi: [Intervista a D. Lankes](#) (2012) [Biblioteche innovative dopo il Covid19](#) (2020)

5 <https://davidlankes.org/a-manifesto-for-global-librarianship/>

Bibliotecario di comunità in Toscana

La visione espressa nel *Manifesto per una nuova visione della biblioteca pubblica in Toscana* è chiaramente centrata sulle biblioteche di comunità e il bibliotecario di comunità.

La strategia n 1 del *Manifesto* si propone di ripartire dalla visione della biblioteca di comunità e dichiara: «Dobbiamo ripartire da qui, dal valore e riconoscimento della professionalità del bibliotecario e dal fabbisogno e reclutamento di nuovi ruoli emergenti e con competenze trasversali»

Ci si chiede allora: «Di quali figure abbiamo bisogno, solo di bibliotecari esperti di catalogazione o anche di figure che siano esperte di comunità (progettista creativo, educatore, esperto di contenuti digitali, etc...)?»

La strategia n 2 del Manifesto afferma la missione delle biblioteche di rendere la comunità migliore: «Dopo avere investito nelle biblioteche piazze del sapere, ora occorre investire nelle 'biblioteche di comunità' affinché siano sempre più radicate nei territori come presidi culturali e siano socialmente utili alle persone aiutando le comunità a essere migliori».

Il punto 1.3 definisce le comunità di riferimento della biblioteca pubblica, che non è composta da utenti abituali ma da comunità da andare a cercare nelle categorie svantaggiate: poveri, anziani, stranieri, bambini e ragazzi con famiglie, chi ha perso il lavoro, ecc. Il punto 3 del Manifesto è il punto più importante per la nuova visione della biblioteca di comunità: questa linea di sviluppo infatti esplicita il concetto di inclusione democratica della cittadinanza e di partecipazione attiva alla gestione del bene comune. Significativamente, non la condiziona al solo luogo fisico ma si riferisce anche alla biblioteca 'fuori di sé'.

Il Manifesto esprime quindi con chiarezza la nuova visione della biblioteca di comunità. Tuttavia trovo nel testo una stratificazione di approcci diversi che non sono coerenti con la visione della biblioteca di comunità. Probabilmente la ragione è da cercarsi nella collaborazione di più mani nella stesura del documento, la confusione è quindi da attribuire più a carenze dell'editing che a concrete contrapposizioni. Un documento programmatico come il Manifesto tuttavia deve cercare di essere più trasparente possibile su quanto 'nuova' sia la nuova visione per la biblioteca pubblica in Toscana. I miei commenti hanno quindi il desiderio di essere costruttivi.

La responsabilità di rendere la comunità migliore guida la nuova visione delle biblioteche e dovrà essere chiarita nei documenti programmatici e resa esplicita nelle campagne di *advocacy*. Non si tratta tuttavia di estendere i servizi e aggiungere nuove funzionalità, ma di assumere un nuovo approccio. C'è ambiguità nel concetto di biblioteca di comunità se si mantiene l'approccio che vede la biblioteca rendere disponibili servizi centrati sul patrimonio o nell'edificio per utenti generici e passivi. Sono le comunità che definiscono la biblioteca e fanno parte dell'assetto istituzionale insieme alla collezione, allo spazio, ai servizi e allo staff. Ad esempio servizi innovativi sono quelli che sono co-creati o sviluppati insieme alla comunità per avere un impatto misurabile su uno specifico problema sociale. Non basta la disponibilità da sola di servizi innovativi per generare di per sé un impatto, l'obiettivo di attrarre utenza in biblioteca e l'aumento della frequenza del pubblico non sono indicatori di impatto.

Il punto 2 del Manifesto si occupa più della continuità di identità che della novità della visione e cita così «la capacità trasformativa della documentazione» e la «biblioteca è un'infrastruttura come luogo terzo». È interessante citare in questo punto 2 del Manifesto un articolo di Rasetti che corregge il paragrafo precedente definendo la biblioteca come 'piattaforma di comunità' per favorire le connessioni⁶. L'affastellamento di diversi approcci temo che possa portare a trasformazioni confuse della biblioteca di comunità, limitate a cambiare il nome lasciando sostanzialmente tutto uguale.

Bibliotecario di comunità

Il momento attuale di riapertura dopo la pandemia è particolarmente favorevole per accelerare la trasformazione delle biblioteche in biblioteche di comunità, poiché tutte le biblioteche hanno sperimentato nuovi modi di restare connessi con le comunità, pur senza accesso alle collezioni e allo spazio fisico. Questa esperienza ha evidenziato che le biblioteche possiedono assetti diversi, non solo gli edifici e la collezione, ma lo staff, i servizi, gli strumenti, la connessione alla rete, i social media, eccetera. Il bibliotecario di comunità deve aggiungere a questi assetti l'elemento più importante: le comunità che sono ora attive e hanno risorse da condividere.

⁶ Cfr. Stella Rasetti, *Oltre i prestiti tradizionali: la nuova frontiera della "biblioteca delle cose"*, in Biblioteche Oggi, maggio 2020, < <http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/1088/115> >

Il bibliotecario di comunità è un bibliotecario che non si limita ad offrire servizi PER la comunità ma condivide risorse e servizi DELLA comunità e collabora CON la comunità. Le preposizioni PER/DELLA/CON associate alla comunità identificano l'approccio partecipativo delle biblioteche a diversi livelli di partecipazione.

Lo scopo perseguito dal bibliotecario di comunità è quello di realizzare la missione delle biblioteche di migliorare la società, a partire dalle comunità svantaggiate e le comunità che non usano la biblioteca. Così ad esempio il Progetto Newcomer prende il suo nome dalle comunità di 'non utenti' che diventano attivi nella gestione della biblioteca. Questo scopo vuole realizzare l'inclusione sociale di tutti e far sentire alle comunità che la biblioteca appartiene a loro. È diverso dal cercare di attrarre utenti passivi a visitare l'edificio della biblioteca.

I bibliotecari, a cominciare da quelli in servizio, hanno bisogno di nuove competenze che vanno apprese. Descriverò qui prima di tutto il Curriculum chiamato di Salzburg che elenca le competenze del profilo di bibliotecario di comunità, quindi riassumerò le competenze necessarie con delle domande che dovrebbero stimolare la riflessione da parte dei bibliotecari già impegnati, o solo interessati, a realizzare la nuova visione di biblioteca.

Curriculum di Salzburg

Il Curriculum di Salzburg⁷ è il risultato di una discussione tenutasi tra esperti, a cui Lankes ha partecipato, uniti dall'obiettivo di innovare il curriculum per professionisti di biblioteche e musei. Questo curriculum non va inteso come uno standard ma come un modello da adattare alle diverse situazioni. Un adattamento di questo Curriculum è ad esempio usato dal Progetto Newcomer, per concentrarsi sulle competenze essenziali e condivisibili dalle biblioteche europee, che sono state illustrate da Lankes durante un meeting del Progetto nel video: *What is a librarian?*⁸

7 Nel 2011 un gruppo di innovatori provenienti da oltre 20 paesi si è riunito a Salisburgo, in Austria, per discutere "Biblioteche e musei in un'era di cultura partecipativa". <<https://davidlankes.org/salzburg-curriculum-for-library-and-museum-studies/>>

8 *What is a librarian?* <<https://davidlankes.org/category/research/>>

Le competenze del Curriculum di Salzburg individuano i bisogni formativi del bibliotecario di comunità. Le competenze professionali e culturali trasformano le tradizionali competenze di gestione dell'accesso, ispirate dalla Missione della biblioteca che migliora la società. Queste competenze si aggiungono alle competenze delle tecnologie di cui tutti i bibliotecari devono impossessarsi criticamente, piuttosto che difendersi.

Le competenze del bibliotecario di comunità sono riassunte in Tabella 1 e sono descritte brevemente di seguito.

Coinvolgimento nel miglioramento della comunità

Le biblioteche non danno semplicemente accesso all'informazione, ma hanno la responsabilità più ampia di 'migliorare' la comunità. Essere consapevoli di questa responsabilità sociale ha varie conseguenze e ispira la trasformazione della pratica professionale.

I bibliotecari non sono più intermediari neutrali, ma passano da un approccio passivo ad un approccio attivo per difendere valori condivisi. L'etica professionale ad esempio prevede il dovere di sostenere gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite, difendere la privacy, offrire informazioni corrette sulla sanità, rendere capaci di riconoscere la disinformazione, eccetera. Il valore che il bibliotecario di comunità deve impegnarsi a difendere è quello democratico della partecipazione di tutti facilitando la cittadinanza attiva. Questo approccio attivo implica un modo diverso di rapportarsi coi politici ed amministratori pubblici, avviando programmi di *advocacy* che evidenziano il valore che le biblioteche possono dimostrare di portare alle comunità.

Il bibliotecario si considera un membro della comunità non un osservatore esterno. Il bibliotecario di comunità è quindi attivamente impegnato come facilitatore nella gestione dei conflitti esistenti nella comunità ad esempio promuovendo le conversazioni tra opposti punti di vista e per migliorare la conoscenza reciproca degli schieramenti.

Conoscere le comunità

Facilitare le comunità a migliorare è molto più complesso che rispondere a domande di reference o organizzare risorse nella collezione. Significa sapere come conoscere i bisogni e le aspirazioni delle comunità, come mappare le competenze e le risorse che la comunità possiede e che potrebbe condividere. Questo obiettivo può essere difficile, in quanto nessuna comunità è una entità singola o ha un'unica esperienza standard: non parliamo infatti di utenti generici e sempre uguali. Una comunità definita da una regione geografica può contenere molte sottocomunità come ad esempio anziani, famiglie o immigrati. Queste comunità spesso si sovrappongono per formare una complessa rete di persone, con diverse aspirazioni e bisogni.

I bibliotecari hanno bisogno di padroneggiare competenze professionali quali i metodi di ricerca per indagare e comprendere le complessità dei bisogni e le sfumature di aspettative delle comunità e per evidenziare misure di impatto dopo aver raggiunto gli obiettivi di connetterle e migliorarle.

Una competenza necessaria è quella di saper fare indagini e casi di studio per analizzare i problemi della comunità e prendere decisioni basate sull'evidenza delle analisi fatte. I metodi di ricerca vanno applicati a piccoli sottogruppi delle comunità, mettendo insieme la Missione con il ruolo di migliorare la comunità e la nuova visione della biblioteca.

Il bibliotecario di comunità deve dimostrare di avere un impatto fondamentale sulla comunità, non limitandosi a statistiche di utilizzo. I metodi di ricerca qualitativi sono necessari per misurare l'impatto ed il valore aggiunto della biblioteca. Il bibliotecario di comunità deve saper dare evidenza dell'impatto che la comunità ha ottenuto grazie alla biblioteca.

Collaborazione con le comunità e altri *stakeholder*

Il bibliotecario di comunità deve avere anche delle capacità culturali che finora non hanno fatto parte delle competenze del bibliotecario. Queste capacità implicano più della comprensione delle differenze linguistiche e di età, ed includono la capacità di entrare in

empatia per comprendere le priorità di un gruppo di persone, del modo in cui usano le informazioni, persino di chi si fidano.

Le capacità culturali sono necessarie per la collaborazione con l'approccio partecipativo, che è più della semplice capacità di condividere, ma riguarda il bisogno di lavorare insieme per costruire qualcosa (un servizio, un progetto, una relazione). Le comunità devono non solo essere facilitate dal lavoro della biblioteca, ma anche appropriarsi del servizio e sentirsi parte essenziale della biblioteca.

La comprensione delle diverse norme e consuetudini culturali è essenziale ma non facile. Il progetto Newcomer ad esempio cerca di evidenziare le differenze culturali tra diverse nazioni europee, ma allo stesso modo il confronto tra culture diverse potrebbe essere uno strumento per capire le differenze culturali che troviamo anche nel nostro territorio, ad esempio tra approcci diversi alla biblioteca. Le attività da avviare riguardano ad esempio quella di analizzare micro e macro culture, facilitare le conversazioni, facilitare la comunicazione interculturale.

Il bibliotecario deve essere in grado di disegnare servizi ed eventi usando pratiche partecipative, come il Design thinking, che guidano la collaborazione per fasi con la comunità⁹.

Conoscenza apprendimento creatività

Il bibliotecario di comunità considera il miglioramento dell'apprendimento delle comunità un obiettivo primario. Oltre all'inclusione sociale, egli si preoccupa di migliorare l'inclusione digitale di tutte le comunità, ad esempio con programmi di Media e Information literacy per diverse comunità. Tuttavia non si limita a fornire risorse ma usa tutti gli assetti della biblioteca per facilitare la conoscenza come processo sociale e la creatività.

Il bibliotecario di comunità è un educatore che conosce teorie educative e pratiche didattiche per facilitare la motivazione ad apprendere e la valutazione dell'apprendimento. Sa quindi realizzare una serie di attività per migliorare l'apprendimento delle comunità,

⁹ Cfr. <https://it.wikipedia.org/wiki/Design_Thinking>

come facilitare l'acquisizione di diverse 'literacy', facilitare la creatività e sostenere la motivazione ad apprendere con didattica innovativa.

Tecnologia

Il bibliotecario di comunità ha la capacità di impegnarsi e aggiornarsi costantemente sulla tecnologia disponibile, con lo scopo di creare e mantenere un ambiente digitale e fisico integrato. Il ruolo di migliorare la comunità stimola a realizzare una strategia per la biblioteca digitale usando tutte le opportunità delle tecnologie per facilitare l'accesso e combattere il *digital divide*. Le tecnologie devono anche aiutare a facilitare la partecipazione attiva delle comunità per esempio con il *crowdsourcing*. Il compito del bibliotecario di comunità è quello di coinvolgere le comunità nella biblioteca digitale, promuovere risorse e servizi con laboratori e altre strutture che fanno sperimentare tecnologie innovative e forniscono capacità.

Gestione dell'accesso

Facilitare l'accesso alla collezione resta una funzione primaria del bibliotecario di comunità, però viene trasformata dal coinvolgimento nella responsabilità sociale. La trasformazione implica innovazione nella continuità, non il semplice aggiungere nuove funzioni. Le comunità possono essere coinvolte nella creazione o nella descrizione delle collezioni, nuovi partner possono essere individuati nella filiera del libro, nuovi oggetti possono essere inclusi nella collezione, e altri esempi potrebbero essere elencati. L'accesso deve diventare veramente inclusivo, rendendo capaci le comunità di saper usare tutti i formati e le tecnologie disponibili e la Missione della biblioteca dovrebbe chiaramente descrivere questo ruolo.

Tabella 1. Competenze del bibliotecario di comunità

Competenze	Obiettivi di apprendimento
Coinvolgimento nel miglioramento della comunità	Da approccio passivo ad approccio attivo (non siamo neutrali) Inclusione sociale, inclusione digitale, formazione

	<p>continua</p> <p><i>Advocacy</i> e organizzazione delle comunità all'azione politica</p> <p>Sostenibilità della missione e visione della biblioteca</p> <p>Gestione dei conflitti (facilitare conversazioni)</p> <p>Etica e valori</p>
Conoscere le comunità	<p>Capacità professionali dei metodi di ricerca</p> <p>Valutazione</p> <p>Analizzare i problemi, bisogni e aspettative della comunità</p> <p>Visione istituzionale e <i>advocacy</i> della biblioteca</p> <p>Condivisione</p> <p>Misurazione di impatto, valore</p>
Collaborazione con le comunità	<p>Abilità culturali</p> <p>Collaborazione e partnership</p> <p>Pratiche partecipative</p> <p>Analizzare e riconoscere micro e macro culture</p> <p>Comunicazione interculturale</p>
Conoscenza Apprendimento Innovazione	<p>Conoscenza come processo sociale</p> <p>Creatività</p> <p>Supporto della biblioteca per facilitare apprendimento</p> <p>Supporto della biblioteca per literacies</p> <p>Motivazione</p> <p>Assessment</p> <p>Apprendere in biblioteca</p>
Gestione dell'accesso	<p>Facilitare l'accesso alla collezione</p> <p>Co-creazione della collezione</p> <p>Crowdsourcing</p> <p>Nuove partnership</p>
Tecnologie	<p>Strategie per la biblioteca digitale</p> <p>Creare e mantenere un ambiente digitale e fisico integrato</p> <p>Facilitare inclusione digitale e combattere digital divide</p> <p>Crowdsourcing/outreach</p> <p>Coinvolgere le comunità nella biblioteca digitale</p> <p>Capacità di impegnarsi e aggiornarsi sulla tecnologia disponibile</p>

Domande da porsi (questa non è una conclusione)

Queste domande hanno lo scopo di facilitare la riflessione del bibliotecario di comunità e suscitare una conversazione.

- Pensi che le biblioteche possano perseguire la missione di migliorare la comunità? Ad esempio in che modo la missione della tua biblioteca descrive come migliora la comunità?
- Il bibliotecario di comunità è davvero neutrale? Pensi di poter essere neutrale e nello stesso tempo dire di migliorare le comunità?
- Quali metodi usi per conoscere la tua comunità? Pensi che la tua biblioteca rappresenti tutte le diverse comunità nel territorio? Quante diverse sotto-comunità fanno riferimento alla tua biblioteca?
- Quali pratiche partecipative utilizzi quando collabori con un membro della comunità? Hai approcci diversi per ciascuna comunità? Passi del tempo fuori dalla biblioteca a collaborare con le persone? Cosa pensi che un bibliotecario possa rendere disponibile alla comunità?
- Rifletti sulla tua esperienza di collaborazione a stretto contatto con un partner o un membro della comunità su un progetto? Cosa ha funzionato bene? Cosa hai imparato?

Anna Maria Tammaro

Direttrice Digital Library Perspectives
annamaria.tammaro@unipr.it