

## La biblioteca di comunità per società migliori e più eque: lavorare nella biblioteca del futuro

Anna Maria Tammaro

### **Biblioteche di comunità**

Il Convegno della CGIL dello scorso novembre dal titolo *Lavorare nella Biblioteca del futuro* ha riunito per la prima volta bibliotecari, amministratori, politici e sindacalisti mettendo al centro della discussione le biblioteche del futuro.<sup>1</sup> La domanda a cui si è cercato di rispondere è: come si lavorerà nelle biblioteche del futuro?

Le biblioteche sono istituzioni che provengono dal passato ma che continuano ad avere un ruolo importante per la società. A Firenze abbiamo almeno due biblioteche che rappresentano dei primati europei, se non mondiali.

La prima biblioteca fiorentina da ricordare è la Biblioteca del Convento di San Marco che è stata aperta al pubblico nel 1444 per volontà di Cosimo De Medici 'a beneficio di tutti i cittadini interessati'. È conosciuta come la prima biblioteca aperta al pubblico in Europa in un'epoca in cui solo pochi privilegiati e i monaci possedevano biblioteche. La missione della Biblioteca era di consentire l'accesso ai manoscritti dei classici in latino e greco, incatenati ai plutei. I cittadini - così sono menzionati gli utenti - sono gli umanisti che hanno caratterizzato il Rinascimento.

---

<sup>1</sup> Testo della Lectio magistralis, tenuta il 6 novembre 2021 durante il Convegno CGIL a Firenze: <<https://cgilfirenze.it/2021/11/la-biblioteca-del-futuro-il-6-novembre-convegno-fp-cgil-a-fiorenze/>>

La seconda biblioteca fiorentina da ricordare è la Biblioteca Marucelliana che è riconosciuta come la prima biblioteca pubblica 'aperta a tutti' in Europa. È stata aperta al pubblico nel 1752 per donazione del fondatore Francesco Marucelli. La missione della Biblioteca è stata incisa nella pietra sopra la porta (Fig. 1): «Biblioteca dei Marucelli per l'uso pubblico, soprattutto dei poveri». È chiaro lo scopo di 'inclusione sociale' con cui la Biblioteca Marucelliana intendeva diffondere a tutti la cultura per migliorare la società.



Fig. 1 La missione della Biblioteca Marucelliana

Questi due esempi di biblioteche fiorentine evidenziano che le biblioteche in tutte le epoche hanno avuto la missione di rendere migliore la società. Al cambiamento delle comunità di riferimento, le biblioteche hanno contribuito in modo diverso a questa missione.

Oggi tuttavia sempre più spesso ci chiediamo: le biblioteche hanno un futuro? Le tecnologie digitali e Internet, la disponibilità immediata dell'informazione che recuperiamo dai nostri dispositivi, hanno messo in dubbio l'utilità di continuare a finanziare le biblioteche. Le biblioteche hanno infatti molti competitori, come ad esempio i network mondiali, ma conservano la loro importanza per la società e hanno esteso il loro ruolo tradizionale di accesso all'informazione fino a proporsi per il ruolo democratico di facilitare la costruzione di società migliori e più eque. Il paradosso è che proprio quando le biblioteche si sono trasformate, si discute se sia giusto mantenerle! Tutti gli interessati, come membri della comunità e bibliotecari, devono difendere le biblioteche dando

evidenza del valore aggiunto che queste apportano alla società (come si dice dobbiamo fare *advocacy*).

Le biblioteche per continuare a contribuire alla società si sono trasformate. La risposta ai bisogni e aspettative della comunità sono oggi le biblioteche di comunità che contribuiscono a migliorare la società e per farlo mettono la comunità al centro e adottano un approccio partecipativo.

IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) ha stimolato il cambiamento e guida la trasformazione delle biblioteche. Nel 2013 ha pubblicato il Rapporto *Library Trends*<sup>2</sup> che illustra le cinque tendenze della società che hanno un impatto sulle biblioteche. Nel 2017 IFLA ha lanciato il programma *Global vision*<sup>3</sup> che ha definito la visione condivisa della biblioteca del futuro (fissato nel 2022) ed evidenziato le dieci opportunità e dieci sfide che le biblioteche hanno oggi per affrontare la loro trasformazione. La banca dati *Library Map*<sup>4</sup> viene continuamente aggiornata e raccoglie le buone pratiche delle biblioteche nel mondo, come strumento di *advocacy* per dare esempi concreti del valore che possono avere le biblioteche per migliorare la comunità. Non si parla quindi di promesse o di presunte potenzialità, c'è l'evidenza dell'impatto spesso quantificabile delle biblioteche di comunità.

La biblioteca di comunità è stata descritta in particolare da David Lankes nella sua trilogia dedicata alla Biblioteconomia moderna e tradotta in italiano: *Atlante della biblioteconomia moderna* (2014)<sup>5</sup>, *Biblioteche innovative in un mondo che cambia* (2020) e *Guida alla biblioteconomia moderna* (in pubblicazione)<sup>6</sup>. Le citazioni nel testo sono tratte dalla Guida alla biblioteconomia moderna di Lankes.

---

2 <[https://trends.ifla.org/files/trends/assets/ifla-trend-report\\_italian.pdf](https://trends.ifla.org/files/trends/assets/ifla-trend-report_italian.pdf)>

3 <<http://repository.ifla.org/handle/123456789/296>>

4 <<https://librarymap.ifla.org>>

5 <<https://www.editricebibliografica.it/scheda-libro/r-david-lankes/atlante-della-biblioteconomia-moderna-9788870757262-166455.html>>

6 <<https://www.editricebibliografica.it/scheda-libro/r-david-lankes/guida-alla-biblioteconomia-moderna-9788893574013-579716.html>>

## **1.1 Bibliotecari di comunità**

Il profilo dei bibliotecari di comunità è quello di cui vogliamo parlare.

Il bibliotecario di comunità è consapevole della sua missione di migliorare la comunità e vive la professione come militanza attiva. Il bibliotecario di comunità è lontano dall'immagine stereotipata di bibliotecario come tecnico e intermediario neutrale per l'accesso a fonti documentarie. Le biblioteche di comunità non possono essere 'torri d'avorio' per pochi privilegiati, con bibliotecari come impiegati, distaccati e ignari dei problemi oggi sempre più complicati delle comunità di cui fanno parte.

Lankes scrive: «I bibliotecari sono professionisti guidati da principi, che lavorano insieme alle loro comunità, in uno sforzo di trasformazione sociale». Lankes in modo provocatorio arriva anche a dire: «una biblioteca piena di libri ma senza bibliotecario non è una biblioteca, una stanza senza libri ma con un bibliotecario è una biblioteca».

## **2. La missione di migliorare la comunità**

Il bibliotecario di comunità ha la missione di migliorare la comunità: questa missione è unificante per tutti i tipi di biblioteca e servizi di informazione. È un professionista che può anche lavorare in servizi diversi dalle biblioteche. Il suo ruolo, una volta assunto, è quello di adattare la missione dell'istituzione in cui lavora alla sua missione professionale di migliorare la comunità.

Noi siamo abituati in Italia a definire i bibliotecari a partire dall'istituzione biblioteca, ora occorre capovolgere questo approccio: non basta stare in una biblioteca per diventare bibliotecario. I bibliotecari sono tali o per studio o per aver passato un concorso o anche per passione, i professionisti si riconoscono per il fatto che condividono i valori professionali di inclusione sociale e di equità. Così ci dovremmo trovare ora a definire la biblioteca partendo dai bibliotecari. Lankes scrive: «Biblioteca è uno spazio disegnato e

facilitato a supporto della comunità, gestito in modo etico dai bibliotecari e dedicato alla creazione della conoscenza».

Essere consapevoli di questa missione ispira l'etica professionale. L'etica professionale ad esempio include obiettivi ambiziosi come il dovere di sostenere gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite, difendere la privacy, offrire informazioni corrette sulla sanità, adoperarsi senza sosta per rendere capaci tutti di riconoscere la disinformazione, eccetera.

Il bibliotecario considera se stesso un membro della comunità, non è un osservatore esterno, non è nemmeno un esperto, che prende le distanze dalla comunità stessa per restare un tecnico neutrale. Per migliorare la comunità, il bibliotecario di comunità non può essere neutrale e deve farsi paladino di difendere diritti e valori costituzionali come il diritto di accesso all'informazione, l'eguaglianza di tutti, la cittadinanza inclusiva. Il bibliotecario di comunità è quindi attivamente impegnato nella società, stimolando in modo proattivo l'interconnessione e la conoscenza reciproca di varie sottocomunità, diverse per età, provenienza sociale, identità culturale, eccetera. Questo approccio attivo implica un modo di rapportarsi diverso coi politici ed amministratori pubblici, avviando programmi di *advocacy* che evidenziano il miglioramento della comunità che si può dimostrare.

## **2.1 Comunità al centro**

Facilitare le comunità ad essere migliori è molto più complesso che rispondere a domande di *reference* o anche catalogare e organizzare risorse nella collezione. Il bibliotecario di comunità conosce come procedere in modo strutturato prima di tutto per conoscere i bisogni e le aspirazioni delle comunità di riferimento. Non si limita all'ascolto intenzionale ma sa trovare dati e fatti per poter conoscere le diverse sotto-comunità e gruppi che sono nel territorio, sa anche lavorare con empatia per evidenziare quelle problematiche che caratterizzano il contesto in cui lavora. Il bibliotecario di comunità è un 'utopista' nel senso che ha la grande ambizione di portare a un miglioramento evidente nella comunità, ma è

anche un 'pragmatico' nel senso che conosce i modi e gli strumenti per costruire un assetto della biblioteca che include attivamente le comunità.

Ha bisogno quindi di competenze speciali come saper mappare le comunità per un registro di tutte 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 considerati con caratteristiche generiche e sempre uguali. Non parliamo nemmeno di quella sottocomunità sotto il 20% che ora popolano le biblioteche come utenti abituali e neanche di quei pochi utenti saltuari. La comunità di riferimento dei bibliotecari è quella comunità - sia individui che gruppi - definita da una regione geografica o da interessi specifici, che può contenere molte sottocomunità come ad esempio anziani, studenti e loro famiglie o immigrati. Queste comunità spesso si sovrappongono per formare una complessa rete di persone, con diverse aspirazioni e bisogni che il bibliotecario di comunità deve conoscere in modo approfondito.

## **2.2 Partenariati (Approccio partecipativo)**

Il miglioramento della comunità non è un obiettivo che il bibliotecario di comunità può raggiungere da solo. La sfida del bibliotecario di comunità è di riuscire ad accompagnare quante più comunità possibili ad appropriarsi del servizio e a sentirsi parte essenziale della gestione della biblioteca. L'approccio partecipativo non va confuso con il semplice coinvolgimento e la comunicazione unidirezionale usando i social media. Il bibliotecario di comunità sa come facilitare la condivisione e la collaborazione necessaria delle comunità di riferimento. Per avere successo, ha bisogno di acquisire capacità culturali e organizzative per saper lavorare insieme per costruire qualcosa (un servizio, un progetto, una relazione).

La comprensione delle diverse norme e consuetudini culturali è essenziale per il bibliotecario di comunità ma non facile. Il progetto europeo *Newcomer*, ad esempio,<sup>7</sup> 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*. Sono procedure strutturate in fasi che guidano la collaborazione con la comunità.

### **3. Facilitazione**

Il bibliotecario di comunità dovrebbe esaminare ogni procedura e servizio attuale o programmato, chiedendosi:

«Quale miglioramento della comunità possiamo perseguire?» e «Come possiamo collaborare con la comunità?».

Il bibliotecario di comunità non si limita a 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 sua missione a partire dalle comunità svantaggiate e le comunità che non usano la biblioteca.

La prima caratteristica della facilitazione è che il bibliotecario di comunità collabora per il disegno e la gestione dei servizi con la comunità stessa avviando nuovi partenariati

---

7 Progetto europeo Erasmus coordinato da Public Libraries 2030 ha l'obiettivo di condividere buone pratiche delle biblioteche di comunità europee per evidenziare le competenze richieste ai bibliotecari. Maggiori informazioni: <<https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/newcomer/>>

innovativi. La cooperazione non è più limitata solo ad altre biblioteche, ma il bibliotecario costruisce sinergie con vari *stakeholder* a partire dai bisogni di determinate comunità.

L'altra caratteristica della facilitazione è che i servizi non sono limitati al prestito di libri e alla lettura. La responsabilità di migliorare le comunità comporta un'estensione dei servizi, in almeno quattro macro aree: l'accesso, l'apprendimento, la condivisione e la creatività.

Il bibliotecario di comunità considera i servizi per l'accesso non solo limitati a fornire risorse, si preoccupa invece dell'uso (e del riuso quando reso possibile dalle licenze) degli assetti della biblioteca (definiti prima come risorse, strumenti e partenariati coi membri) per le finalità specifiche di migliorare le comunità e sottocomunità selezionate. Le biblioteche di comunità sono sistemi partecipativi (o piattaforme in linea) che consentono alle comunità di diventare realmente partecipi del disegno e gestione dei servizi e rendono possibile l'estensione all'ambiente digitale del concetto di biblioteca centro di comunità (o anche centro di apprendimento, centro culturale, centro di creatività ecc.). L'accesso è sempre più inclusivo di risorse digitali e servizi come il prestito digitale. Include anche la digitalizzazione e in genere la trasformazione digitale dei servizi.

L'altra macroarea che ha acquistato crescente importanza per i servizi di facilitazione delle biblioteche di comunità riguarda l'apprendimento. L'approccio del bibliotecario di comunità è costruttivista: la conoscenza è considerata dinamica e viene costruita con un continuo processo sociale. Non è quindi una conoscenza statica e registrata su supporti, come ad esempio i libri. Il bibliotecario di comunità è un 'istruttore' che conosce teorie educative e pratiche didattiche per facilitare l'apprendimento permanente. Sa quindi realizzare una serie di attività per migliorare la motivazione ad apprendere e l'apprendimento con una didattica innovativa. Il bibliotecario di comunità si preoccupa di migliorare l'inclusione digitale di tutte le comunità, anche con programmi di alfabetizzazione digitale (ad esempio, MIL Media e *Information literacy*) per diverse comunità. Altre attività, come i laboratori e i *makerspace*, possono stimolare la creatività per migliorare la creazione di conoscenza.

Il bibliotecario di comunità sa inoltre facilitare le connessioni tra i membri e il suo compito è dare sostegno alla condivisione delle competenze tra i membri e stimolare le conversazioni organizzando eventi e altre iniziative.

Forse i bibliotecari in servizio e anche i nuovi bibliotecari non hanno spesso tutte le competenze che sono necessarie<sup>8</sup>. La biblioteconomia 'moderna' cerca di colmare il gap di competenze e cerca di orientare i bibliotecari a realizzare la loro missione di migliorare la società.

#### **4. Conclusione**

Durante la pandemia le biblioteche sono tornate al centro dell'attenzione, hanno dato prova di vitalità e di saper reagire prontamente ai nuovi bisogni delle comunità. In questa particolare fase dopo la pandemia, c'è una forte spinta ad accelerare la realizzazione della biblioteca di comunità, investendo sul profilo del bibliotecario di comunità. Questa è quindi una fase molto importante per nuove strategie.

Alla ripresa, ci sono tuttavia diversi concetti sulla nuova normalità.

Ripartenza: il primo concetto di normalità assomiglia molto alla normalità prima della pandemia. Si parla di Ripartenza intesa come apertura delle biblioteche come erano prima della pandemia.

Resilienza: il secondo concetto di nuova normalità è di perseguire una nuova normalità, poiché non si può tornare come prima e occorre reagire ai cambiamenti nel medio periodo come distanziamento, limiti accesso e altri vincoli.

Rinascimento: il concetto di nuova normalità che mi piacerebbe è piuttosto quello di affrontare i problemi cronici delle biblioteche, saper trovare il coraggio di cambiare approccio, rilanciare le biblioteche e trovare soluzioni innovative.

---

8 Rimando qui ad una breve nota pubblicata sulla formazione del bibliotecario di comunità: <<https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/13313>>

## 4.1 Lezioni apprese durante la pandemia

COVID19 ha evidenziato dei nodi critici delle biblioteche e delle comunità (di cui la pandemia non ha colpa).

È diventato evidente a tutti che in Italia abbiamo una grande disuguaglianza nell'accesso ai servizi digitali. Il problema non è solo tecnico, legato a carenze di infrastruttura per la rete e i dispositivi. Il problema maggiore riguarda la mancanza di capacità sufficienti a usare i servizi digitali, in particolare da chi, come i bibliotecari, dovrebbe padroneggiarli per creare i servizi e insegnarli agli altri.

Ci si è anche resi conto che manca equità sociale per l'accesso all'informazione. Meno del 20% della popolazione usa le biblioteche (e nessuno se ne preoccupa). Eppure durante la pandemia c'è stato un aumento di prestito di ebook e anche di nuovi lettori<sup>9</sup> su cui si potrebbe riflettere.

Altri nodi riguardano in modo specifico l'organizzazione delle biblioteche come la frammentazione eccessiva e l'isolamento di tante biblioteche nel territorio, solo in parte mitigato dai sistemi bibliotecari e network come la Rete delle reti. I sistemi bibliotecari non possono limitarsi ai cataloghi, ma devono porsi il problema di rendere disponibili delle infrastrutture comuni per la creazione della conoscenza.

Infine, ma certamente questo è l'ostacolo primario su cui si concentra la conversazione oggi, c'è il problema della mancanza o della precarietà del personale bibliotecario che dovrebbe guidare la trasformazione delle biblioteche. Sicuramente bisognerà investire sul profilo del bibliotecario di comunità e sulle politiche necessarie per la formazione e il reclutamento di professionisti consapevoli e preparati per il miglioramento della comunità.

---

<sup>9</sup> Baldacchini (2020) cita una crescita del 100% per la lettura di ebook e un aumento di utenti registrati alla biblioteca digitale MLOL di circa 100.000 (circa 5 volte maggiore di quelli abituali). Biblioteche ai tempi del virus AIB Notizie 2 aprile <<http://aibnotizie.aib.it/le-biblioteche-ai-tempi-del-virus/>>

Qual è la strategia delle biblioteche che si sceglie per la nuova normalità? Non ci sono standard. Ogni comunità ha aspettative e bisogni differenti e si dovrà tener conto di queste diversità per progettare la strategia più efficace che potrà portare al miglioramento di ciascuna delle comunità. L'approccio partecipativo avviato da questo Seminario CGIL mi sembra importante e molto appropriato per affrontare tanti problemi.

Anna Maria Tammaro

annamaria.tammaro@unipr.it

PhD Editor in Chief

[Digital Library Perspectives](#)