

# La biblioteca sociale, riflesso di una società complessa

Un punto di incrocio  
tra un'ampia varietà di mondi culturali

Testo di  
**Giorgio  
Antoniacomì**

**L**a riflessione sul ruolo sociale delle biblioteche (ciò che nel discorso pubblico si chiama, per brevità, biblioteca sociale) non è uno dei temi più frequentati nel dibattito specialistico: un dibattito che, tutto sommato, sembra ancora molto legato all'evoluzione di paradigmi tradizionali.

La tesi che si sostiene in questo contributo – che peraltro si colloca in una più vasta prospettiva di interventi concretamente sperimentati negli ultimi anni in alcune «biblioteche-coraggio», da Trieste a Montechiarugolo (Pr), da Cavriago (Re) a Nichelino (To) a Carugate (Mi), rispetto ai quali è possibile tentare un primo bilancio – è che sia possibile e necessaria una forte discontinuità, cioè un *ripensamento radicale* del ruolo delle biblioteche di pubblica lettura, che hanno bisogno di nuovi sguardi, di nuovi strumenti e di nuovi linguaggi: una discontinuità che risiede nel passaggio *da un'idea di biblioteca come servizio culturale a un'idea di biblioteca come servizio «a base culturale»*, ma anche (chi scrive lo afferma da sociologo, non solo da responsabile di un servizio bibliotecario pubblico) in una revisione spregiudicata, etimologicamente, dei presupposti e dei sottintesi sui quali è costruita la sua funzione sociale.

Le questioni da rileggere e da rielaborare criticamente – distinte ma non separate, dal momento che trovano il loro punto di convergenza prospettica in una interpretazione inedita della biblioteca come servizio pubblico *tout court* – sono due: quella che riguarda il *profilo culturale* dei servizi bibliotecari e quella che concerne il loro *profilo sociale*.

||  
\* L'autore, che ha già scritto per Animazione Sociale (si veda nel nr. 298, pp. 38-55), dirige la biblioteca comunale di Trento e a tale esperienza fa più volte riferimento nel procedere della sua riflessione.

## Il profilo culturale dei servizi bibliotecari

Dal primo punto di vista, è necessario liberarsi dal pregiudizio – cioè da una visione consuetudinaria e, qualche volta, conformista – di una biblioteca come servizio «per sua natura» democratico, cioè per tutti.

È difficile affermare che la biblioteca è un servizio per tutti finché la sua configurazione organizzativa, i suoi orari di apertura, la sua politica delle accessioni, la sua offerta culturale si rivolgono a un pubblico indifferenziato che, nella realtà, semplicemente non esiste.

Ciò che davvero esiste è una società composta e frammentata, che esprime esigenze plurime, molte delle quali non vengono avvertite dal sismografo di una concezione abituale, se non abitudinaria, del servizio.

Nei fatti, il *rischio* è quello di esprimere e di riprodurre in maniera irriflessa un'offerta standardizzata, basata su un approccio generalista, sulla sovranità del libro cartaceo, sui testi in lingua italiana: dimensioni, tutte e ciascuna, che fanno riferimento a un utente mediano, costituito per una buona metà da studenti della scuola dell'obbligo e per l'altra metà da persone in possesso di una scolarità medio-alta, di nazionalità italiana, con una netta prevalenza femminile.

Esaminata in controluce, questa dinamica consente di affermare *due cose*: che un'offerta indifferenziata seleziona, in concreto, una propria utenza come parte di una più vasta utenza potenziale che, invece, viene ignorata; e che l'utenza ignorata è costituita da minoranze, da esigenze non percepite, da domande disattese.

Non abbiamo nulla, in linea di principio, contro i gruppi di lettura, le conferenze colte, le presentazioni di libri, gli incontri con gli autori; ma ci chiediamo – perché siamo sostenuti da finanziamenti pubblici e perché siamo pagati, fra le altre cose, anche per interrogarci sul nostro ruolo e per riflettere criticamente su quello che facciamo – se davvero sia giusto investire selettivamente e prioritariamente a beneficio di chi è partito in vantaggio nella competizione per l'accesso alle opportunità. Chi legge Schopenhauer o Joyce non ha bisogno di noi.

Il principio costituzionale di uguaglianza sostanziale (art. 3)<sup>(1)</sup>, base fondativa che legittima l'intervento pubblico in ambito culturale, ispirando e connotando il successivo art. 9<sup>(2)</sup>, pone in maniera ineludibile il compito dell'ente pubblico nella ricomposizione di dislivelli basati su differenze ingiuste e il ruolo della cultura e della formazione come principale elemento di mobilità sociale ascendente.

### II

1/ «È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese».

2/ «La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica».



## Dov'è la giustizia nell'accesso alla cultura?

Traducendo questi assunti di principio in circostanze concrete e situate, è il caso di chiedersi se sia davvero così asettico (o se non vada invece problematizzato) il fatto che, prendendo ad esempio una città come Trento, nella quale l'11% della popolazione residente è di nazionalità non italiana, la percentuale di iscritti al prestito della biblioteca raggiunga uno scarno 2%.

Analogamente, è necessario interrogarsi sulla correttezza, forse solo apparente, dell'asseverare la maggior parte delle richieste di acquisto da parte degli utenti, a prescindere da una riflessione esigente e intransigente sulla tendenza (che costituisce uno dei tratti distintivi più imbarazzanti della contemporaneità) a confondere la faticosa e sempre revocabile, ma necessaria, ricerca del vero con l'accettazione acritica di qualunque punto di vista.

### Un punto di vista militante

Una struttura pubblica non può ritenersi estranea alla produzione collaborativa (cioè generata da una pluralità di apporti) di conoscenza libera (cioè gratuita, accessibile, validata), in un momento nel quale il sapere stesso viene derubricato, se non rovesciato, da bene comune e da proprietà collettiva a merce.

Teorizzare invece il passaggio della biblioteca da servizio culturale a servizio a base culturale significa assumere un punto di vista militante, che non si accontenta di un'idea rassicurante (e qualche volta autocompiaciuta) di cultura come bene disponibile in linea di principio per chiunque, ma lo considera, com'è nei fatti, scarsamente accessibile ed escludibile e, dunque, gli attribuisce un valore inevitabilmente politico, assumendolo come progetto di trasformazione e come risorsa da redistribuire.

**Una struttura pubblica non può ritenersi estranea alla produzione collaborativa di conoscenza libera, accessibile, validata, in un momento nel quale il sapere stesso viene derubricato a merce.**

## L'ascolto di una domanda plurale

Non è sufficiente, tuttavia, considerare la cultura come fattore di cambiamento in termini generali e astratti, ma è necessario declinare questa consapevolezza in situazioni concrete. A proposito delle risorse culturali ci pare lecito affermare ciò che Calvino diceva parlando di città, delle quali – scriveva – non godi le sette o le settantasette meraviglie, ma *la risposta che dà a una tua domanda*.

Ora, la domanda sociale è un costrutto plurale, legato a contesti specifici, che non esiste «in natura», nel senso che non è necessariamente correlata a una esplicita consapevolezza; è costituita da un insieme talora disarticolato di esigenze da intercettare, ribaltando la pratica canonica del rimanere dietro al bancone a «fare *reference*»: attività in sé nobile, soprattutto se riesce a superare l'idea di potersi risolvere in un repertorio di risposte standardizzate, che tuttavia finisce per intercettare *solamente* chi abbia un'idea relativamente definita di ciò che vuole e abbia deciso di rivolgersi alla biblioteca per averlo: cioè in *una percentuale minoritaria* della popolazione.

L'impegno è quello di entrare in contatto con una maggioranza estranea talora anche a se stessa.

## Accordi e collaborazioni per un servizio di prossimità

L'esperienza concretamente maturata a Trento si è aperta soprattutto ad accordi e a forme collaborative con soggetti esterni.

Un'esperienza in qualche modo originaria è stata quella dell'attivazione, a partire dalle potenzialità del «Regolamento municipale sui beni comuni», di una biblioteca di quartiere, dove l'idea di «quartiere» non dev'essere intesa come un mero decentramento di alcune funzioni (uno spazio nel quale trovare quotidiani, periodici, una discreta dotazione di libri, qualche DVD), ma come *un servizio di prossimità*, la cui gestione è stata affidata a personale volontario, dapprima affiancato e poi accompagnato da personale della biblioteca anche con un solido e costante investimento formativo.

## Comprensione autentica del contesto

Ciò che si è realizzato è stato il passaggio da un servizio di tipo tecnico-specialistico, riproducibile e oggettivamente riprodotto uguale a se stesso in una decina di altre circoscrizioni del territorio comunale, a una «interpretazione autentica» di quel contesto (il quartiere-satellite di Madonna Bianca a Trento sud): l'esito concreto è stato quello dello sviluppo di attività che altrove, sul medesimo territorio, semplicemente le biblioteche non fanno: corsi di lingua italiana per stranieri, attività di sostegno scolastico, funzioni di segretario sociale, inserimento di persone in situazione di svantaggio,



corsi di creatività, alfabetizzazione digitale. Ma è stato anche quello di valorizzare *le competenze nascoste di quel contesto*, trasformando un approccio talora contrappositivo e rivendicativo in un approccio generativo e ispirato a reciprocità, assicurando una nuova legittimazione al servizio.

Sono stati attivati servizi mirati per bambini e ragazzi con difficoltà di apprendimento, in particolare con problemi di dislessia. Concretamente, una collaborazione con l'Associazione Periscopio ha consentito l'apertura di un centro di documentazione sulla dislessia presso la «Biblioteca dei ragazzi» nella giornata di sabato per l'intera durata dell'anno scolastico e, materialmente, di rendere disponibili a studenti e famiglie documenti scientifici e divulgativi sul tema della dislessia, oltre a strumenti di supporto allo studio individuale e alla lettura; di sperimentare gratuitamente programmi applicativi informatici integrativi o alternativi rispetto agli strumenti cartacei; di interagire con figure professionali in grado di fornire alle famiglie un servizio di ascolto e di orientamento.

### **Mediazioni tra cittadini e documenti**

Il compito della biblioteca come struttura di intermediazione fra utenti e documenti (utenti troppo spesso disorientati dalla sovrapproduzione di informazioni disponibili in rete, ma anche dalla mancanza di strumenti critici e perciò esposti alla ricezione passiva di inesattezze, verità parziali, falsità, comunicazioni distorte) è stato sviluppato con una particolare attenzione per il tema della «post-verità», senza attivare comportamenti censori, ma inaugurando collaborazioni con l'Università, centri di ricerca (la Fondazione Bruno Kessler), organizzazioni con finalità pubblicitistiche (l'Ordine dei medici della provincia di Trento), associazioni di studenti; ne sono nate e stanno maturando intese su temi «sensibili» (dal diritto e dall'etica ambientale agli OGM, dai vaccini a più articolati programmi di *Public health literacy*).

Un posto di rilievo è stato assunto da accordi con realtà operanti nella produzione e riproduzione di sapere libero e, in special modo, con la partecipazione ai progetti Wikimedia, in risposta a un'evoluzione digitale che pone problemi di accesso alle fonti, aprendo nello stesso tempo opportunità di inimmaginabile rilievo.

**Una biblioteca di quartiere non deve rivolgersi a chi legge Schopenhauer o Joyce, ma a chi la biblioteca non la conosce e non la frequenta, non ritenendo che abbia qualcosa da dirgli.**

Altre iniziative (*gaming*, servizi per bambini ospedalizzati) hanno permesso di intercettare e di dare risposte a domanda in base a bisogni speciali; è bastato riservare uno spazio agli adolescenti per creare un luogo spontaneo e autogestito di studio collettivo e di incontro.

## Il ribaltamento di prospettiva

Il profilo d'insieme che ne scaturisce è quello di una biblioteca orientata a rendere effettivi ed esigibili i diritti alla conoscenza, all'informazione, alla formazione e all'apprendimento. In termini di politiche culturali, ciò implica un ribaltamento di prospettiva.

Da una parte, c'è un'idea di *uguaglianza formale* («qui c'è la biblioteca, questa è la sua offerta, tutti possono accedervi»), realizzata secondo criteri di razionalità strumentale e di tecnicità (i bibliotecari sono professionisti, le loro attività sono regolate dalle Carte dei servizi e dalle Carte delle collezioni, che fissano *standard* prestazionali): è una biblioteca che, parafrasando don Milani, assume implicitamente che si possano fare parti uguali fra diseguali.

Dall'altra parte, c'è un'idea di *uguaglianza sostanziale*, che tenta di intercettare i problemi della propria comunità di riferimento «come sono davvero», cioè di leggere i contesti, di sondare domande implicite e latenti, dal momento che l'obiettivo strategico è quello di incrementare i livelli di domanda attraverso una diversificazione dell'offerta, anche, forse soprattutto, portando in biblioteca chi, altrimenti, non avrebbe motivo per entrarci. Entrambe le prospettive sono legittime, ma sono reciprocamente incompatibili. Si tratta di decidere da quale parte stare.

### Dove finisce una biblioteca?

Questi esempi, se li abbracciamo con uno sguardo d'insieme, ci ripropongono una domanda in qualche modo esistenziale: *che cos'è davvero una biblioteca?* Non è una domanda retorica. Molte delle migliori esperienze degli ultimi decenni nel nostro Paese nascono da interventi di riqualificazione di vuoti urbani dismessi ed esprimono una grande qualità progettuale e formale. C'è un rapporto di necessità fra contenitore e contenuto: un rapporto che ha significati simbolici, estetici, sociali, funzionali, logistici.

Ma rimane su uno sfondo non remoto, un poco irriverente, una domanda di ispirazione e di senso: possiamo dire davvero che una biblioteca finisce là dove finiscono i suoi muri e le sue pertinenze? Possiamo dire che il suo patrimonio culturale si risolve nella consistenza delle sue collezioni? Possiamo dire che la professionalità dei bibliotecari esaurisce un fabbisogno di competenze, di saperi

specialistici, ma anche, e forse soprattutto, le esigenze di chi la biblioteca non la conosce e non la frequenta, non ritenendo che abbia qualcosa da dirgli? Possiamo sostenere che ottimi risultati ottenuti attraverso indagini di *customer satisfaction* ci dicano la verità, tutta la verità e nient'altro che la verità sull'impatto prodotto nella creazione di opportunità di crescita e di riscatto, cioè sul presupposto quasi primordiale che sta alla base dello statuto pubblico di una biblioteca?

### **Le piazze del sapere**

Queste domande nascondono anche un'insidia.

Quanto più ci si sposta – nel *continuum* tra la dimensione culturale e quella sociale del servizio – verso la direzione sociale, tanto più la biblioteca rischia di diventare «qualcos'altro». Sul punto è necessario ribadire alcuni *asset* fondamentali: una biblioteca ha una missione inderogabile, che è quella di intermediare informazioni e conoscenze; è la sua *visione*, non la sua missione, che deve cambiare, aggiornarsi, riposizionarsi, mutare geneticamente. La suggestiva metafora delle biblioteche come piazze del sapere, introdotta nel classico e sempre attuale lavoro di Antonella Agnoli *Le piazze del sapere*, ci ricorda che non c'è contraddizione tra una biblioteca che vuole rimanere se stessa e una biblioteca che vuole accogliere e interpretare il proprio contesto, specie quello più problematico.

## **Il profilo sociale della biblioteca**

Anche il profilo sociale della biblioteca – veniamo al *secondo ordine di considerazioni* discusso in questo contributo – dev'essere problematizzato. In parte, come si è visto, il ruolo sociale della biblioteca consiste in una peculiare declinazione della sua irriducibile matrice culturale; in parte, però, deve confrontarsi con problematiche che sembrano rientrare quasi esclusivamente nella sfera classica delle politiche e degli interventi sociali.

### **Pertinente e impertinente**

Se la definizione della biblioteca come servizio a base culturale deve scontrarsi con forti inerzie al cambiamento, quando si tratta di affrontare la connotazione più apertamente problematica dell'utilizzo della biblioteca diventano inevitabili, da un lato, resistenze e contrasti e, dall'altro, la tendenza a ricondurre ogni possibile intervento alle regole e alle convenzioni che definiscono il lavoro sociale. In entrambi i casi, sono attivati meccanismi di etichettamento, pregiudizio, stigma. Facciamo riferimento, in questo caso, all'utenza (alla lettera) impertinente, cioè non pertinente o, come si dice in gergo, impropria.

Nel primo caso, la linea di demarcazione divide e separa chi farebbe

un uso proprio del servizio – cioè un utilizzo legato alla lettura, al prestito, alla consultazione di documenti – da chi ne fa un uso ritenuto opportunistico, legato alle funzioni accessorie della biblioteca che dispone di locali riscaldati e raffrescati, sedie, distributori automatici per il caffè, toilette, illuminazione, prese elettriche, armadietti.

Il fatto è che più guardiamo le cose da vicino, più la *linea di confine tra utenza propria e utenza impropria* si fa sfumata e incerta. Quando andiamo a vedere qual è veramente il profilo culturale del servizio, vediamo che c'è molta letteratura «facile», che la lettura dei quotidiani è un passatempo, che molti studenti vengono portandosi i libri da casa. L'utenza propria diventa, in questo senso, l'utenza «gradita». Non gradita, e perciò ritenuta impropria, è l'utenza delle persone che non sanno dove andare quando fuori piove o fa freddo; che non sanno dove depositare i propri bagagli; che devono ricaricare il cellulare.

### **Il paradosso in una biblioteca**

Questa linea di confine, che qualche solerte guardiano di una presunta ortodossia vorrebbe presidiare con determinazione, ci ricorda che viviamo un'epoca faticosa, nella quale certa politica si premura di ricordarci che dobbiamo avere paura: un'epoca di incertezza e di rancore, nella quale (questo è il vero paradosso) ciò che dovrebbe preoccupare non è la colonizzazione dei «sacri» spazi della cultura da parte di persone che non sanno dove andare (fra l'altro, senza sottrarre niente a nessuno), ma lo sfogo volgare di pulsioni fatte delle oscenità e degli insulti che l'utenza «perbene» scrive o disegna sulle porte dei gabinetti. Ciò che deve preoccupare è il riemergere del rimosso della cattiva coscienza di molti.

È esperienza di chi scrive essersi trovato dalla parte dell'utenza impropria in una grande struttura bibliotecaria in una città del nord-est: faceva caldo e cercavo un posto con l'aria condizionata, dove potermi sedere, andare in bagno e passare un po' di tempo in attesa del treno. Cartelli ricordavano che, per accedere, era necessario avere una tessera. Una coppia di vigili passava per contrastare frequentazioni abusive. Nel caso di chi scrive, a evitare qualunque richiesta di chiarimenti furono più che sufficienti una giacca e un paio di scarpe di buon taglio, un paio di occhiali da lettura e un libro di filosofia: ma io cercavo soltanto quel che cercava l'utenza considerata impropria.

Sull'altro versante, quello dei servizi sociali, talora interpellati per dirimere situazioni critiche, sono spesso attivi *meccanismi simmetrici di etichettamento*, che traducono una condizione esistenziale talora molto problematica in oggetto di protocolli di intervento. Si tratta di questioni estremamente delicate, che anche per questo non possono essere risolte in maniera sbrigativa con alcuni esempi. Ci saranno forse altre occasioni per parlarne.



## Questioni di giustizia fra operatori

Un elemento spesso trascurato riguarda le componenti di fragilità del personale dei servizi bibliotecari. Se ne possono riconoscere almeno due.

Una è la componente del *personale dei servizi esternalizzati*. È difficile non essere fraintesi, ma bisogna pur dirlo: accanto a personale di ruolo, tutelato da contratti e provvisto di solide garanzie, in grado di conciliare famiglia e lavoro con il ricorso ai congedi parentali, al telelavoro, al *part time* e ad altre importanti conquiste contrattuali, c'è chi è escluso dai circuiti di protezione perché guadagna meno, perché deve fare quegli orari che ad altri non vanno bene, perché non può lamentarsi. Ma quello che soprattutto conta affermare, qui, è la linea di demarcazione che non distingue, ma separa, i diritti dai privilegi e soprattutto le persone che li posseggono da quelle che non li posseggono. Possiamo dire che questo è giusto? Io credo che possiamo dire senz'altro di no.

Una seconda componente è quella che riguarda le *fragilità personali* – fisiche o esistenziali – di alcune componenti del personale che, forse, nelle biblioteche, specie quelle di grandi enti, sono più rappresentate che in altre strutture. Il tema riguarda il diritto di vivere dignitosamente talune malattie, situazioni invalidanti, una diminuita capacità lavorativa, un lavoro che in tutti i casi rimane, qualche volta, occasione importante per restare attaccati a una vita che sembra sfuggire o che è inaspettatamente cambiata.

C'è qui, forte e perentorio, il tema dell'accoglienza di queste fragilità, che non significa solo tolleranza o accettazione, e, nello stesso tempo, quello del diritto alla qualità della sofferenza: alla fatica che porta con sé, una comunità professionale che non si ponga soltanto un principio prestazionale non può sentirsi estranea.

## Lavori per mondi marginali

Un ulteriore aspetto da considerare, cui qui ci si limita ad accennare, riguarda il possibile e, nello stesso tempo, doveroso ruolo delle biblioteche come *luoghi-opportunità per persone che vivono o hanno vissuto esperienze di marginalizzazione*.

La biblioteca può essere anche luogo e occasione di reinserimento lavorativo (come è stato e com'è per persone che avevano perso il lavoro), di riscatto e di recupero di un ruolo sociale, di transizione verso la pensione. Nel caso di Trento, che non è il solo e di certo non è quello che ha avviato le esperienze più esemplari, anche se la casistica a livello nazionale non è poi così vasta, alcune persone che avevano alle spalle una condizione di vita di strada sono state coinvolte, all'interno di un progetto denominato HOPE (acronimo di *homeless peers*) coordinato dal servizio attività sociali del Comune, per affrontare situazioni di potenziale disordine o conflittualità nei criteri

e nei modi d'uso degli spazi della biblioteca da parte di portatori di domande «improprie».

Ma la biblioteca si è anche resa disponibile ad accogliere persone coinvolte nei percorsi di esecuzione esterna della pena, anche se, in questa prospettiva, è necessario puntare verso interventi sempre più sistematici, integrati e probabilmente anche formalizzati.

## **Biblioteca inclusiva o biblioteca esclusiva?**

Tornando al dato di realtà (dove per realtà intendiamo quella che non sempre riesce gradita a causa delle sue smentite e dei bruschi risvegli cui ci costringe), si delinea *una netta polarizzazione*: da una parte l'introversione nelle nostre paure, che vede nell'utenza di una biblioteca la metafora dell'incertezza e della provvisorietà del mondo

che c'è là fuori, mentre rimane soltanto lo specchio delle sue contraddizioni e delle sue ineguaglianze; dall'altra parte, la capacità di immaginare una biblioteca «altra», che vede le cose per quello che sono, ma che sa che potrebbero essere diverse e crede di poterle cambiare.

Ciò che rimane, in conclusione, è una *scelta di campo* fra due concezioni del servizio bibliotecario: una concezione inclusiva e una concezione esclusiva.

La scelta inclusiva è certamente quella più difficile da costruire e la meno scontata negli esiti. Come scriveva Luigi Pirandello, «una realtà non ci fu data e non c'è, ma dobbiamo farcela noi (...): e non sarà mai una per tutti, una per sempre,

ma di continuo e infinitamente mutabile». Quella esclusiva è la scelta che potremmo riassumere nell'immagine su un fumetto di Andrea Pazienza: il personaggio di Pert chiede a un folletto di chi sia la colpa di un mondo abitato da esseri egoisti e divoratori di anime; nell'ultima vignetta, una matita scrive: «(La colpa è) di quelli indifferenti a tutto, di quelli indifferenti a tutto, di quelli indifferenti a tutto».

**L'introversione  
nelle nostre paure  
vede nell'utenza in  
biblioteca la metafora  
dell'incertezza e della  
provvisorietà del mondo,  
mentre è lo specchio  
delle sue contraddizioni  
e ineguaglianze. Senza  
vedere le cose per quello  
che sono, sapendo che  
potrebbero essere diverse.**

