

# La biblioteca, fertile spazio di cittadinanza

**Un terreno  
in cui coltivare legami,  
idee e azioni partecipate**

di  
**Massimiliano Anzivino  
Francesco Caligaris**

Oggi abbiamo bisogno – come singoli, gruppi e comunità – di strumenti e spazi per maturare una quotidiana risignificazione dell'esistente e un'immaginazione di futuro possibile. Tra i servizi che, alla luce di tale esigenza, reinterrogano il proprio ruolo sui territori, ci sono anche le biblioteche. Esse possono intercettare e accogliere le molteplici richieste dei cittadini, ma soprattutto rilanciare la loro funzione nello stimolare lo scambio di pensieri e la creazione di legami. Attraverso un movimento partecipativo che intreccia l'appropriarsi del patrimonio di idee «nascoste» nei libri e la contaminazione tra le idee «emergenti» dalla ricerca di stili di vita significativi.

**I**n ogni epoca – e a maggior ragione nei periodi considerati di «crisi» – va posta particolare attenzione nel leggere i bisogni dei cittadini e dei territori liberando lo sguardo da consuetudini e pregiudizi, nell'affrontare le domande del tempo senza risposte preconfezionate. Ogni tipo di servizio rivolto alla collettività deve essere capace di un'analisi progressiva della situazione, per dare senso e utilità al proprio ruolo e accompagnarne l'evoluzione.

Da vari anni anche il mondo delle biblioteche fa i conti con una realtà che muta radicalmente e rapidamente, cosicché si è avviata una fase di profonda riflessione: se l'offerta classica del sistema bibliotecario non corrisponde più alle rinnovate esigenze dei cittadini, il servizio evolve, pur senza snaturarsi o entrare in competizione con altri mondi.

## **In cammino sulla spinta di un duplice mutamento**

Il cambiamento è frutto di almeno due spinte, distinte e connesse.

La prima consiste in una necessità di rinnovamento interna al mondo delle biblioteche e dovuta alla crisi della propria funzione e a un mutamento dell'utenza: in passato la biblioteca era un luogo a uso quasi esclusivo di intellettuali e studiosi; è diventata gradualmente un riferimento per tutti e negli ultimi anni le caratteristiche di quei «tutti» stanno cambiando notevolmente.

La seconda spinta proviene più in generale dalle trasformazioni della società: i legami sono sempre più deboli e si avverte un diffuso bisogno di spazi in cui sentirsi accolti e in cui trovare opportunità di incontro.

### **Ridare senso alla propria funzione**

Innanzitutto è evidente che la rivoluzione digitale – con la propagazione dell'uso di internet e il moltiplicarsi di supporti diversi rispetto al cartaceo – ha cambiato profondamente i mondi dell'informazione e della diffusione della cultura e porta continue novità. Inoltre, in Italia i dati sul numero di lettori sono sconfortanti<sup>(1)</sup>, così come è impressionante e in crescita il tasso di analfabetismo<sup>(2)</sup>. La biblioteca non è più percepita come un servizio essenziale e anzi corre spesso il rischio di essere considerata obsoleta. La selezione economica porterà, quindi, a un'estinzione delle biblioteche? Forse sì, se queste non saranno in grado di cogliere le opportunità lasciate aperte dal presente e non sapranno declinare con intelligenza la propria funzione.

Se un obiettivo primario delle biblioteche è contribuire alla tutela del patrimonio culturale, questo compito non va considerato semplicemente come conservazione di beni materiali (volumi, mappe, ecc.), ma anche come promozione della lettura, della formazione, dell'informazione, dello scambio culturale. È rischioso trincerarsi dietro alla posi-

\* | L'articolo si inserisce in un percorso di ricerca e confronto sulla funzione delle biblioteche nei singoli territori, per trarre sapere dalle diverse esperienze. Il percorso è stato intrapreso, insieme alla rivista, da un laboratorio che riunisce biblioteche di varie regioni e i loro partner. Da tale percorso è già scaturito l'articolo: Anzivino M., *Per una biblioteca del cittadino partecipe*, in «Animazione Sociale», 276, 2013, pp. 91-99.

Una tappa significativa è rappresentata dal seminario di studio «La biblioteca va in città. Un terreno fertile per legami, idee e azioni partecipate» (Monticelli Terme, Montechiarugolo, 11 aprile 2014), un momento

per condividere alcune considerazioni maturate e per ampliare il dibattito.

Per entrare in contatto con il laboratorio, scrivere a: [massimiliano.anzivino@gmail.com](mailto:massimiliano.anzivino@gmail.com)

1 | Secondo i dati ISTAT, rispetto all'anno precedente, nel 2013 la quota di lettori è scesa dal 46% al 43%. Si veda: *La produzione e la lettura dei libri in Italia*, consultabile all'URL: [www.istat.it/it/archivio/108662](http://www.istat.it/it/archivio/108662)

2 | I risultati del PIAAC (Indagine internazionale sulle competenze degli adulti, promossa dall'OCSE), pubblicati nel 2013, indicano che in Italia un adulto su cinque ha difficoltà di lettura. Cfr.: [www.isfol.it/piaac](http://www.isfol.it/piaac)

zione: «Questo non ci riguarda, noi facciamo solo cultura con la C maiuscola», in quanto la cultura, anche quella legata al mondo del libro, ha a che fare con la socialità.

Percorrere questa strada richiede un processo di revisione e trasformazione che mantenga viva l'identità della biblioteca come promotrice di cultura, con riflessioni articolate da parte delle équipes e un'adeguata formazione per rispondere alle difficoltà del presente:

« Se in biblioteca un utente ti provoca, evidentemente alla provocazione devi rispondere in modo altro... Ma non può essere lasciato alla sensibilità del singolo: occorre formazione, dobbiamo apprendere degli strumenti, maturare qual è il modo professionale per affrontare situazioni simili. Sappiamo tutto su come si costruisce una carta delle collezioni, su come si fa la revisione del patrimonio, ecc., mentre rispetto a queste dimensioni – che implicano dinamiche relazionali – forse siamo rimasti un passo indietro. » (un bibliotecario)

### **Rispondere alle domande del contesto**

Se da un lato la biblioteca si è ritrovata negli ultimi anni in crisi rispetto alla sua funzione tradizionale, dall'altro si è scoperta portatrice di peculiarità che la rendono adatta a nuove esigenze da parte dei territori. I cittadini, infatti, hanno sempre più bisogno di spazi comuni, per aggregarsi, per fermarsi, per pensare, per portare in modo anche disordinato e confuso qualcosa dei propri vissuti e delle proprie prospettive (o della mancanza di queste).

La biblioteca si rivela un luogo pubblico con grandi opportunità di relazione, in quanto permette l'incontro di persone di estrazioni assai diverse. Garantisce l'ingresso a tutti, attraverso un'accoglienza leggera ed elastica, senza implicare impegni o etichette: anzi a volte non è neppure vista come una manifestazione dell'amministrazione pubblica.

Si è così sviluppato un metodo di lavoro che parte dalla biblioteca intesa nella sua versione più classica per approdare a una integrazione di funzioni e aspetti che hanno delineato il profilo delle cosiddette biblioteche sociali: progetti che usano la piattaforma di lancio delle mura bibliotecarie, la integrano con altri servizi del territorio, accolgono le richieste espresse o inesprese dei cittadini e le rimettono in circolo per creare, integrare e valorizzare ulteriori servizi, progetti, sperimentazioni: «Un centro servizi, culturali e non, a disposizione del cittadino» (Agnoli, 2011).

La sfida di questo tipo di proposta è: tenere insieme la velocità dei cambiamenti sociali con un'identità istituzionale ancora riconoscibile, ossia «ricercare e trovare un punto di equilibrio tra il *core business* delle biblioteche e la loro funzione sociale» (Faggiolani, Solimine, 2013).

### **In cerca di un denominatore comune**

Le esperienze di biblioteche sociali in Italia propongono alcuni aspetti molto interessanti – utili anche per effettuare confronti con le innovazioni in altri servizi e per immaginare e realizzare inedite sinergie –, ma non si esprimono certo in modo omogeneo.

Il panorama delle biblioteche è variegato innanzitutto perché manca una normativa comune a livello nazionale e poi perché i contesti territoriali influiscono notevolmente. I livelli di sperimentazione variano molto, incontrando resistenze più o meno marcate e declinandosi in forme differenti.

Ad esempio nei centri metropolitani, dove le istituzioni bibliotecarie sono più articolate, si sperimentano capacità di mettere in rete esperienze costruendo progetti specifici per le esigenze dei diversi quartieri. L'approccio più sociale e diffuso comporta che le atti-


vità delle biblioteche si diversifichino (pur restando ancorate agli universi del libro e della lettura) e soprattutto «escano» sul territorio, mettendosi maggiormente in gioco e raggiungendo luoghi altri, in cui creare commistioni di interessi e voci.

Diversamente nei centri più piccoli si assiste a un lavoro di radicamento locale *ad hoc*, con una trasformazione difficilmente esportabile in altre realtà: la biblioteca si caratterizza per una fusione di funzioni e spesso vi è una vera e propria convivenza a fianco di altri servizi, riuniti fisicamente in centri polifunzionali.

Perciò, l'insieme delle sperimentazioni diventa sì la proposta di una declinazione operativa in base ai territori di riferimento, ma permette anche la combinazione di una prospettiva micro e macro all'interno dello stesso modello indipendentemente dalle caratteristiche del contesto nel quale la biblioteca sociale si va a collocare. Il cambiamento di visione e metodo, con molte iniziative nate anche in modo informale e spesso senza un'opportuna esplicitazione e condivisione dei percorsi intrapresi, rivela infatti una tensione comune verso «una biblioteca per tutti e una biblioteca per ognuno» (Cognigni, 2013).

All'interno di un'indagine identitaria (necessaria in ogni caso per l'intero universo delle biblioteche) occorre, dunque, cercare alcuni elementi comuni alle varie esperienze di biblioteche sociali:

- *la mediazione del linguaggio culturale e letterario*, che rappresenta una risorsa dalle molteplici implicazioni e applicazioni, comporta una versatilità di contenuti dalla grande forza di attrazione e stimolo per i cittadini. Questi ultimi in biblioteca trovano



**La biblioteca è un grande globo di trasformazione culturale dove imparare a vedere altrimenti. È un incubatore di processi interessanti perché vicini al quotidiano delle persone.**

strumenti di formazione, adatti a vari livelli e bisogni, dispongono di filtri per informarsi consapevolmente, hanno l'opportunità di maturare pensieri, proposte, progetti;

- *la bassa soglia di accesso* garantita dallo spazio rappresentato dalla biblioteca, aperto a tutti senza distinzione di età, provenienza, status socio-economico. La collocazione è spesso strategica, facilmente raggiungibile e prossima ad altri servizi della comunità. L'uso dei locali è leggero, flessibile, non stigmatizzante, e favorisce – tra le altre attività – svago e socializzazione. La stessa strutturazione degli ambienti e la formazione del personale mirano a ottimizzare l'accessibilità e rendere l'ambiente accogliente e gradevole;

- *l'apertura al territorio e ai servizi* educativi, sociali, assistenziali, sanitari con la creazione di reti, collaborazioni e reciproche commistioni<sup>(3)</sup>. Tale apertura verso il mondo variegato dei servizi alla persona, unita alle due precedenti caratteristiche, fa sì che le biblioteche funzionino talvolta da antenna per leggere e tradurre le richieste cangianti dei territori, talvolta da orientamento per i cittadini rispetto a servizi maggiormente

3 | Intuizione rafforzata dalle recenti riflessioni del mondo biblioteconomico il quale nell'edizione del Convegno Stelline del 2013 titolava: «Biblioteche in cerca di alleati. Oltre la cooperazione, verso nuove

strategie di condivisione», sottolineando nella presentazione dell'evento come per le biblioteche divenga essenziale ricercare, in modo sistematico e al tempo stesso creativo, nuove alleanze.

strutturati e più specifici, talvolta infine da approdo per quanti hanno bisogno di incontro informale o supporto nell'accesso a informazioni e formazioni;

- *la capacità di essere motori di nuove azioni*, stimolando la costruzione di legami, la capacitazione dei singoli e l'intraprendenza di gruppi informali. Queste opportunità derivano dalla messa in campo di ascolto e riconoscimento sia delle esigenze sia delle risorse provenienti dai cittadini. Data l'ampiezza e la trasversalità dell'utenza coinvolta risulta così possibile attivare inedite sinergie, riconoscendo problemi comuni e favorendo una ricerca condivisa di soluzioni.

## Un incubatore di pensieri e parole

La dimensione imprescindibile di produzione culturale della biblioteca sociale va considerata a partire da come questo luogo viene attraversato e abitato.

La biblioteca non è né lo spazio privato di casa propria né lo spazio troppo «istituzionale» della scuola o del servizio sociale o del comando dei vigili urbani, ecc. Si tratta, invece, di uno *spazio comune*, cioè di quella area intermedia – leggera, plasmabile, un po' più partecipata – dove si concretizzano tre opportunità:

- ritrovare legami di riconoscimento, relazioni leggere, perché non dovute, e tendenzialmente tolleranti;
- pensare ad altro rispetto alle preoccupazioni e ansie della propria quotidianità, riconquistando al contempo la capacità di immaginare una realtà diversa dall'esistente;
- connettere pensieri, producendo nuovi significati del vivere, anche piccoli, per aprirsi alla possibilità di intraprendere insieme.

La biblioteca è una riserva del patrimonio di pensiero della comunità locale che serve armonicamente per generare a sua volta altri

pensieri, un grande globo di trasformazione culturale dove imparare a vedere altrimenti. È un incubatore di processi culturali particolarmente interessanti perché vicini alla vita quotidiana delle persone.

## Con la cultura si mangia e non solo

L'idea di una cultura vicina al quotidiano appare inattuale di fronte all'economicismo del paradigma imperante, che alterna la spinta verso una rigida *austerità* alle speranze di ripresa dei consumi.

Eppure la cultura si rivela ancora una volta essenziale – se non per il perdurare del sistema – per la vita dei singoli e delle comunità, e non solo per le possibilità di ampliamento degli orizzonti e di un pensiero *altro*.

Innanzitutto, la biblioteca può essere un forte supporto nell'erogazione di servizi informativi pubblici, ad esempio per la compilazione di moduli per ottenere agevolazioni o per offrire aiuto nel leggere le bollette, ecc. In secondo luogo, presenta caratteristiche particolarmente adatte per occuparsi di formazione permanente, integrando percorsi di apprendimento tradizionali e non tradizionali. Infine offre materiali per approfondire attraverso lo studio o affrontare con i giusti strumenti difficoltà quali la dislessia o altri bisogni educativi speciali.

Oltre a questi vantaggi legati alla vita dei singoli, la biblioteca può diventare un moltiplicatore di effetti positivi sul territorio, contrastando la dispersione scolastica o favorendo il numero dei laureati. Questi dati, senza dubbio collegati alla crescita economica, mostrano come la valorizzazione della cultura attraverso le biblioteche sia un nodo cruciale se si vogliono rilanciare le possibilità di ripresa della nostra società.

Il patrimonio culturale messo a disposizione della biblioteca offre ai singoli e ai gruppi

formali e informali gli strumenti per rafforzare competenze, scoprire opportunità, alleviare condizionamenti e vincoli. Il compito di «dare parole» alla cittadinanza arricchisce in modo significativo le capacità di analisi della realtà e il potere di desiderare, immaginare, progettare. La cultura serve, così, sia per affrontare necessità primarie con le opportune conoscenze sia per elevarsi da situazioni di vulnerabilità o svantaggio. La funzione di questo spazio comune diventa una reale animazione socio-culturale, un fertile stimolo per prendere coscienza della realtà e attivare processi di partecipazione e cambiamento insieme ad altri.

### **Con il cibo (e non solo) si fa anche cultura**

La proposta della biblioteca sociale ha destato accese critiche rispetto alla perdita dell'identità di tali luoghi, proiettati verso una definizione di servizio a bassa soglia, di sportello di primo accesso o invio ad altri contenitori; a farne le spese sarebbe proprio la promozione della lettura e del patrimonio culturale in genere.

In realtà sono i dati più recenti a confermare che c'è bisogno di muovere dei passi in altre direzioni per non disperdere l'esiguo capitale di lettori, alfabetizzazione e successo scolastico del nostro Paese<sup>(4)</sup>.

Nelle esperienze già consolidate che si riconoscono in un movimento che spinge verso un modello cosiddetto sociale, è stato possibile osservare l'aumento, in alcuni casi l'impennata, di tutti i dati relativi al core business della biblioteca: prestiti, lettori, frequenza, richieste di informazioni sulle attività e i beni del territorio.

Appare in modo chiaro come una trasformazione che rimette al centro della

biblioteca la persona e il cittadino finisca per valorizzare la promozione culturale. Certo, questo lavoro richiede uno sforzo agiuntivo e delicato nel preparare il terreno, creando le condizioni per riaccendere curiosità e pazienza negli adulti e soprattutto nei giovani, proponendo iniziative inedite che valorizzino le competenze di ciascuno e risvegliino gli interessi di molti. Così, se ad esempio la biblioteca riesce a essere spazio di incontro per un gruppo di donne che si scambiano tradizioni culturali culinarie e linguistiche, sapori e profumi, tra cous-cous e lasagne, in tale attività va riconosciuto un tentativo comune di alleggerimento dalle tribolazioni, un accrescimento della tolleranza reciproca e della fiducia verso la vita... Questa è la funzione sociale, culturale e politica che può avere la biblioteca.

Ciò che va compreso e accettato è che le esigenze dei cittadini sono varie: una madre di origine straniera ha bisogno di un supporto economico ma anche di un corso di italiano; un adolescente ha bisogno in alcuni casi della tutela di un assistente sociale ma anche di un luogo per trascorrere normali pomeriggi coi pari; un anziano ha bisogno di cure domiciliari ma anche di imparare a usare il computer e chiacchierare con qualcuno; un senza dimora ha bisogno di un posto per la notte ma anche della tranquillità, del silenzio e della bellezza della sala lettura.

La biblioteca è pronta ad accogliere tutte queste domande?

### **Un alleggerimento dalle fatiche**

Come si diceva, lo spazio della biblioteca è aperto a tutti e attraversato da tanti tipi di persone. Per la sua caratteristica di non

4 | Dall'interpretazione dei dati ISTAT aggiornati a dicembre 2013 (si veda anche la nota 1) emerge che

la lettura è correlata con altre forme di fruizione e partecipazione culturale.

essere un ufficio pubblico etichettante, è raggiunto senza timori di giudizi o complicazioni burocratiche. In un tessuto sociale segnato da sofferenze crescenti e diffuse, in biblioteca trovano un ambiente accogliente sia coloro che vivono situazioni di fragilità e povertà gravi sia quanti stanno conoscendo una vulnerabilità economica destabilizzante e disorientante.

Le strutture bibliotecarie sono intercettate per vari motivi, dal fatto che si può prendere un caffè a 35 centesimi, alla possibilità di vedere un film, leggere un libro, sfogliare un quotidiano, accedere a internet e scrivere sul proprio blog, ecc.

Così la biblioteca non è altro che un servizio pubblico che si interroga su come lavorare con tutti i cittadini, anche quelli che sono portatori di difficoltà. In quest'ottica, va riconosciuto che spesso le difficoltà non sono solo le fatiche che gravano sulle spalle degli utenti, ma anche i problemi che questi potenzialmente possono creare se non vi sono le condizioni adatte ad accoglierli e a gestire alcuni comportamenti. Se picchi di malessere o eccessi di aggressività richiedono di essere affrontati con il supporto di altre istituzioni, molte situazioni invece possono essere rasserenate in modo semplice:

« Innanzitutto come operatori dobbiamo imparare a ridurre al massimo la tensione – attraverso elementari tecniche di mediazione dei conflitti –, anziché alzarla con rigidità eccessive. Inoltre ho notato che gli utenti – soprattutto i giovani, i ragazzi – hanno una capacità di tolleranza, di integrazione, altissima; magari c'è qualcuno che si siede a una postazione-computer e dorme, fino a russare; temo che possa disturbare gli altri, ma questi non solo non si lamentano: anzi, quando finisce di dormire, gli offrono anche il caffè. » (una bibliotecaria)

Un primo elemento distensivo e facilitatore di inclusione è la bellezza: un luogo caldo e luminoso, con computer e giornali, abitato da persone silenziose, in un clima di rilassatezza, è una cornice per nulla scontata in cui è possibile ritrovare dignità e svolgere attività che permettono una ricostruzione dei propri diritti di cittadinanza<sup>(5)</sup>.

L'emarginazione non va «curata» sempre in luoghi a parte etichettanti, ma ha bisogno di uno scambio diverso tra cittadini dentro contesti leggeri in cui trovare interessi trasversali e piccole significative collaborazioni, pezzetti di tranquillità e benessere:

« Il primo luogo in cui mi sento di mandare una donna straniera con pochi legami è la biblioteca: per darle un po' di sicurezza, di senso di casa, di accoglienza e impegno da parte della comunità. Lì so che incontrerà altre donne, superando i problemi di lingua, tradizioni, ecc., perché c'è un gruppo che si ritrova scambiandosi ricette e provandole insieme; oppure realizzano bambole per i loro bambini, invece di doverle acquistare... Insomma, quello è un luogo dove si sta bene. » (un assistente sociale)

## Un ponte con altri servizi

La creazione e il mantenimento di queste condizioni – che garantiscono apertura, attenzione e ascolto a tutti e a ciascuno – hanno bisogno di percorsi formativi per gli operatori, ma anche di un complesso lavoro di rete, con tre obiettivi principali:

- raccontarsi reciprocamente quello che succede all'interno dei propri spazi;
- saper orientare i cittadini verso i servizi più competenti per le specifiche esigenze;
- collaborare attivamente, richiedendo interventi o elaborando azioni comuni.

5 | Uno studio significativo in proposito riguarda l'esperienza del Centre Pompidou di Parigi, dove in biblioteca è stato avviato un percorso con i senza dimora per alleggerirne la fragilità tramite i rapporti

con il personale e con gli altri utenti e l'utilizzo degli strumenti informativi e documentari (Paugam, Giorgetti, 2013).



Si tratta di dialogare con attori differenti tra loro e spesso distanti dal mondo delle biblioteche: perciò si vive una prima difficoltà ad avvicinarsi, a capirsi, a pensare forme di collaborazione che fino a pochi anni fa erano sporadiche o impensabili, per la consolidata convinzione di far parte di ambiti con poco da condividere. È, però, possibile osservare che, dove tali legami sono stati costruiti, la reciprocità delle influenze è positiva e comporta vantaggi per gli attori coinvolti e soprattutto per i cittadini.

### **Tradurre e facilitare le domande dei cittadini**

Occorre liberarsi dall'idea che si possano o si debbano affrontare i problemi di una comunità secondo compartimenti stagni, mandati rigidi e ambiti di competenza inossidabili. Tutti i servizi sono chiamati oggi a riallestire il sociale e i suoi legami, a rinnovare insieme lo sguardo sulla società e la co-costruzione di risposte alle esigenze del presente.

La biblioteca sociale, allora, può fungere non solo da primo accesso leggero, ma anche da facilitatore e traduttore delle domande dei cittadini, intercettando e accogliendo tanto le necessità espresse sommessamente quanto le richieste «improprie», che disturbano.

Per le persone si rivela un appiglio, un punto di partenza per andare a cercare anche altro, soprattutto relazioni informali, ma anche contatti e canali di accesso a opportunità e sostegni.

Per i servizi, oltre a essere un'antenna sensibile sul territorio, si dimostra un utile punto di incontro tra équipes diverse per maturare una visione comune dei problemi ed esplorare soluzioni congiunte:

« Benché l'iniziativa fosse legata a difficoltà di apprendimento scolastico, volutamente non si è fatta all'interno di una scuola, ma in biblio-

teca. E sempre in biblioteca si è formato un tavolo di lavoro dove sono stati coinvolti i servizi di neuropsichiatria infantile, i logopedisti, la scuola, i genitori, per creare un contesto in cui ci fosse un confronto. » (un'insegnante)

A volte anche la richiesta di un intervento per gestire situazioni urgenti può portare a spazi di riflessione e di incontro, per immaginare progetti di prevenzione:

« La presenza della ludoteca nella stessa struttura della biblioteca attirava utenze particolarmente turbolente, che disturbavano in modo anche grave... Abbiamo dovuto chiamare le Forze dell'ordine per ripristinare condizioni di calma e sicurezza. Però nello stesso momento abbiamo lavorato perché venisse creato un tavolo di lavoro specifico per il nostro quartiere, a cui sono intervenuti il Sert, il Centro di salute mentale, la scuola, la parrocchia, la ludoteca, la Polizia municipale: tutti insieme, abbiamo discusso possibili soluzioni per garantire la convivenza. » (un bibliotecario)

Certo, il cammino è ancora lungo. Serve un vocabolario per spiegare cosa è oggi una biblioteca sociale, quali possono essere le possibilità che offre, quali le forme di dialogo, le opportunità di collaborazione. Serve poi un impegno nell'allargare la visione, nel chiamare dentro questa riflessione altri esponenti del mondo sociale per ricevere stimoli volti a un'ulteriore evoluzione e per comprendersi maggiormente, tesi verso una visione comune e una progettualità di lavoro condivisa. Anche in questo senso la biblioteca sociale si propone solo come un tassello di un quadro più ampio e in trasformazione.

### **Collaborare in rete mantenendo l'identità**

Se da un lato la biblioteca reindirizza ad altri servizi quelle richieste alle quali non è preparata né deputata, dall'altro lo stesso servizio può coinvolgere la biblioteca in qualità di attore di interventi in rete.



Abbiamo già visto come per i servizi sociali questo spazio comune possa rappresentare un riferimento importante a cui indirizzare chi ha reti di prossimità deboli o sfilacciate, chi cerca riconoscimento e legami.

Lo stesso spazio, però, può essere adatto a strategie di intervento più complesse, come la messa alla prova di un minore all'interno di un progetto educativo. In questi casi, pur mantenendo il vantaggio dell'informalità del contesto, ruoli e funzioni vanno definiti con chiarezza:

« Io non voglio uscire dal mio ruolo: non sono una bibliotecaria né un'assistente sociale, ma faccio parte della Polizia giudiziaria. Allora, partendo dalla nostra funzione, abbiamo dato una lettura dei territori con problematiche che potevano essere risolte in una maniera *altra* rispetto alle classiche soluzioni. Un esempio banale: se un ragazzino danneggia un monumento, posso prenderlo e denunciarlo al Tribunale dei Minori, ma che cosa ho risolto? Insieme all'Amministrazione abbiamo pensato di provare con un sistema di educativa di strada e da lì è iniziata anche una collaborazione più stretta con i servizi sociali, la scuola, la biblioteca. » (un ufficiale di Polizia giudiziaria)

Il nodo della distinzione dei ruoli è importante anche in attività più consuete, che diventano gradualmente routinarie, in cui si creano aree di sovrapposizione con i servizi sociali (per esempio nel supporto alla compilazione di modulistica varia), sovrapposizioni che possono generare confusione.

Se è vero che alcuni compiti rientrano nell'identità e nella *mission* delle biblioteche, bisogna però fare attenzione a non trasformare la biblioteca in una succursale di altri servizi: deve restare sempre uno spazio neutro, un bene comune. Preservare questa caratteristica garantirà una più aperta accoglienza per gli stessi operatori sociali (percepiti talvolta come elementi destabilizzanti quando entrano nel mondo della scuola o della sanità) e naturalmente una maggiore libertà di iniziativa per tutti i cittadini.

## Uno spazio di capacitazione

Esiste un'attenzione al benessere delle persone e delle comunità che si colloca sul piano delle esperienze di volontariato, dell'associazionismo, delle micro attività di socialità che riattivano i legami deboli, degli eventi di stimolo, celebrazione e valorizzazione dello specifico contesto. La matrice comune di questi percorsi è la possibilità di «usare» le relazioni con il territorio e il senso di appartenenza come elementi di benessere per i singoli e per i gruppi. In quest'ottica le biblioteche possono esprimere la propria propensione a facilitare relazioni e scambi, a costruire legami, occasioni e impegno solidale, a essere luoghi «dove il cittadino può venire in contatto con punti di vista diversi e sedi ideali per delle esperienze comuni» (Agnoli, 2011).

Inoltre, l'ascolto aperto dei cittadini non serve solo a interrogare i servizi con nuove esigenze, ma rivela anche le competenze e le risorse che ciascun cittadino è in grado di esprimere, sia per cercare soluzioni condivise ai problemi del territorio sia nel sostenere la biblioteca stessa. In una rinnovata politica di *fundraising*, infatti, Massimo Coen Cagli (2013) sottolinea che «una parte dei nostri affezionati frequentatori vuole essere convocata per attivarsi per la biblioteca. Dobbiamo solo chiederglielo, dicendo di portare dentro la biblioteca le proprie competenze ed energie».

Quindi non bisogna solo puntare sull'effetto curativo delle relazioni che la biblioteca sociale può facilitare, ma anche sul coinvolgimento attivo del cittadino che attraverso tale responsabilità e partecipazione diviene un promotore di salute per sé e gli altri.

Tale partecipazione viene maturata attraverso almeno due passaggi: il riconoscimento e la capacitazione.

La creazione di legami costruttivi ha bisogno innanzitutto di un riconoscimento che procede in due direzioni. Se un ragazzo devasta un servizio del quale potrebbe fruire, ci accorgiamo che il ragazzo non si sente appartenente a quel luogo, non vede quel servizio come parte della sua comunità. Occorre, quindi, prima riconoscere il ragazzo come portatore di necessità e risorse, cercare di rendere accogliente e adatto anche per lui quello spazio comune; il fatto di non sentirsi estraneo e di trovare progressivamente una propria dimensione nel vivere quell'ambiente, convivendo con altri, lo porterà a riconoscersi in quel luogo, a comprenderne l'utilità, a maturare un senso di appartenenza anche affettivo.

In secondo luogo, vanno create le condizioni per processi di capacitazione che permettano ai singoli di intraprendere da soli o in gruppo, di esercitare pienamente i diritti di cittadinanza e di fare passi significativi verso l'autonomia:

« Questa ragazza ha un deficit cognitivo e uno stato di ansia quasi costante. Quattro anni fa abbiamo progettato e concordato con lei un percorso in biblioteca. Inizialmente non faceva niente se non con l'educatrice. Oggi viene alla biblioteca da sola con i propri mezzi e soprattutto mezza giornata a settimana lavora da bibliotecaria: ha imparato a usare i software, collabora con il bibliotecario anche nei giorni di chiusura, poi va a casa a mangiare e da lì alla cooperativa a finire la sua giornata... »  
(un'educatrice)

Per raggiungere tali obiettivi, come operatori è importante educarsi a favorire l'iniziativa degli utenti, mettendo al centro opportunità e strumenti, non percorsi precostituiti. È necessario il coraggio di fare un passo «di lato», fidandosi dell'altro. Dove è avvenuto i risultati sono sorprendenti: a Trento sia

nei dormitori sia in biblioteca si è scelto che gli operatori vengano affiancati da senza dimora, che hanno mostrato grande abilità nel gestire situazioni anche delicate e nel creare ambienti accoglienti e si sono gradualmente reinseriti in un ambito lavorativo<sup>(6)</sup>.

Fondamentale è lo stimolo derivante da un incontro fertile con altri, dalla condivisione reciproca e non giudicante di fatiche e idee. Si sviluppa così una speranza condivisa in grado di convertirsi in progettualità comune, nel coraggio di intraprendere insieme. Anche per questo, può rivelarsi utile che servizi e operatori riconoscano la propria vulnerabilità e la socializzino, per creare un rapporto più paritario che gerarchico con gli utenti e per farsi carico tutti insieme dei vari aspetti della vita della comunità.

## Come mantenere fertile il terreno?

Stimolare il confronto su identità ed evoluzione del mondo bibliotecario è un primo passo importante per costruire un pensiero condiviso rispetto ai processi di lavoro e alle pratiche che stanno caratterizzando numerose esperienze. Restano però molti altri passi per continuare il cammino.

C'è bisogno di codificare meglio la proposta di biblioteca sociale, non per solidificarla, quanto per aiutare gli operatori a fare chiarezza, a rimettere insieme il lavoro di tanti anni che spesso non ha lasciato grande spazio alla riflessione.

Certamente è interessante muoversi in una direzione che riattivi le competenze dei singoli e le risorse delle reti di prossimità. Non è però questa la spinta principale per giustificare la scelta di politiche di questo tipo: infatti tale prospettiva permette forse un

6 | Si veda l'insero *Da dove passa la possibilità di cambiamento delle vite fragili?*, in «Animazione So-

ciale», 280, 2014, pp. 36-79.

risparmio economico rispetto a determinati interventi, ma di sicuro costa molto in termini di attenzioni e cura, rendendo necessario un aggiornamento formativo continuo per il personale, e ha ricadute complesse, che richiedono un'analisi costante della multifattorialità della vita sociale.

La vera spinta sta nel condividere che la crisi che viviamo nelle nostre comunità è strettamente connessa alla perdita di quei legami simboleggiati un tempo dalla piazza, all'affievolirsi dell'educazione e della cura dell'altro come compito diffuso, al venir meno del convinto impegno da parte di ogni cittadino nel tutelare i beni comuni. In questa riattivazione di senso di cittadinanza diffuso, la biblioteca sociale può giocare un ruolo di facilitatore e di nodo importante in una rete sempre più necessaria se si vuole costruire un nuovo paradigma che orienti la società in una direzione inclusiva.

Dall'animazione culturale deriverà, allora, un ulteriore arricchimento e stimolo per il patrimonio che si tutela; dall'ascolto attento di difficoltà ed esigenze giungerà la scoperta di risorse e opportunità; dall'onestà di ammettere i propri limiti scaturirà il coraggio per tentare di superarli collaborando con altri. E prendendo le mosse proprio da tale dimensione socio-culturale, la biblioteca può svolgere un delicato ruolo politico da un lato nel sensibilizzare servizi e amministrazioni rispetto alle nuove esigenze emergenti sui territori e dall'altro nel sug-

gerire ai cittadini che si possono affrontare le difficoltà di ciascuno solo partecipando tutti insieme.

#### RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Agnoli A., *Caro Sindaco, parliamo di biblioteca*, Editrice Bibliografica, Milano 2011.
- Bocciardi C., *Degli utenti «impropri» ovvero gli studenti in biblioteca*, in «Biblioteche oggi», 10, 2013.
- Coen Cagli M., *Ritorno al futuro. Le biblioteche, bene pubblico della comunità*, in «Biblioteche Oggi», 3, 2013.
- Cognigni C., *I poveri in biblioteca*, in «Biblioteche oggi», 9, 2013.
- Faggiolani C., Solimine G., *Biblioteche moltiplicatrici di welfare*, in «Biblioteche oggi», 3, 2013.
- Parise S., *Dieci buoni motivi per andare in biblioteca*, Editrice Bibliografica, Milano 2011.
- Paugam S., Giorgetti C., *Des pauvres à la bibliothèque*, PUF, Paris 2013.

**Massimiliano Anzivino**, psicologo, consulente e formatore per Comuni, scuole ed enti del terzo settore. Collabora con la Cooperativa Solidarietà 90 di Reggio Emilia a progetti inerenti le politiche giovanili ed educative del Comune di Montechiarugolo: massimiliano.anzivino@gmail.com

**Francesco Caligaris** è redattore di Animazione Sociale: fcaligaris@gruppoabele.org

L'articolo rielabora e sviluppa le riflessioni di un incontro<sup>(7)</sup> tenuto a gennaio nell'ambito del laboratorio di ricerca e confronto sul ruolo delle biblioteche oggi nelle rispettive comunità e in vista del seminario di studio «La biblioteca va in città».

7 | All'incontro – oltre agli autori – hanno partecipato: Corrado Alberti (biblioteca civica di Carugate); Stefano Augenti (coop. Exit di Milano); Cristina Caggiati (Polizia municipale dell'Unione pedemontana parmense); Cecilia Cognigni, Annamaria Di Gennaro, Patrizia Zanetti (biblioteche civiche di Torino); Marilena Cortesini, Luca Ferrieri (biblioteca civica di Cologno Monzese); Alessandro Di Grazia (Filopraxis - agenzia di consulenza filosofica di Trieste); Franco Floris (Animazione Sociale); Gabriella Gabrieli (Azienda sanitaria

territoriale di Trieste); Michele Marmo (coop. sociale Vedogiovane di Arona; AssociAnimazione); Federico Manfredi (Azienda per i servizi alla persona dell'Unione pedemontana parmense); Marilena Marrone (coop. sociale Il Germoglio di Cassina de' Pecchi); Loredana Pilati (biblioteca civica Giovanni Arpino di Nichelino); Alida Rabitti, Claudia Rabitti (ludoteca e biblioteca di Montechiarugolo); Francesca Rubini, Mavis Toffoletto (biblioteche civiche di Trieste); Armando Vimercati (biblioteca Sormani di Milano).



# REGALATI UN NUOVO ANNO DI ANIMAZIONE SOCIALE

## ABBONAMENTI 2017

- Privati € 48 (Biennale € 87 - Triennale € 127)
- Enti pubblici e privati, associazioni e cooperative € 75 (Biennale € 144 - Triennale € 208)
- Studenti (timbro scuola) € 36 - Estero € 100

## archivioonline

Agli abbonati l'accesso all'archivio online della rivista. Con la possibilità di ricercare gli articoli pubblicati dal 1998 ad oggi e di scaricare i pdf degli articoli fino all'annata 2014.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

è possibile abbonarsi attraverso:

- carta di credito online (Visa, Mastercard) sul sito <http://www.animazionesociale.it/rivista/come-abbonarsi> e cliccando sull'apposito link
- c/c postale - numero 155101 (specificando la causale) intestato a Gruppo Abele Periodici - corso Trapani 95 - 10141 Torino
- bonifico bancario - versamento a favore di Associazione Gruppo Abele (specificando la causale) Iban: IT21 S050 1801 0000 0000 0001 803 (Banca Popolare Etica)

**ANIMAZIONE  
SOCIALE 2017**

mensile per gli operatori sociali

Gentile lettrice/lettore,  
è tempo di rinnovi. E, come ogni anno, la rivista sta col fiato sospeso confidando in un tuo piccolo ma significativo gesto: scegliere di proseguire il cammino insieme per altri 12 mesi. Anche per il 2017 Animazione Sociale ha deciso di tenere i prezzi bloccati (sono ormai più di 20 anni) credendo nella possibilità di sopperire all'aumento dei costi con l'ampio sostegno dei suoi abbonati. Con il tuo aiuto è una sfida possibile. *Grazie*

Abbonamenti:  
tel. 011 3841046  
[abbonamenti@gruppoabele.org](mailto:abbonamenti@gruppoabele.org)

[www.animazionesociale.it](http://www.animazionesociale.it)



@animazione.sociale