

Marielle de Miribel

### Accueillir les publics, comprendre et agir

avec la collaboration de Benoît Lizée et Tony Faragasso, Paris, Éditions du cercle de la librairie, 2009, p. 512, ISBN 9782765409717, € 46,00

Non stupisce che il tema dell'accoglienza sia diventato una delle principali chiavi di lettura per interpretare le funzioni della biblioteca: uno spazio pubblico di servizio e di incontro per tutti, un luogo per integrare pubblici diversi, intergenerazionale e interculturale per sua natura. Marielle de Miribel, già nota

per aver studiato il rapporto fra biblioteca e comunicazione, anche per quanto attiene le modalità di realizzazione di una segnaletica efficace, ci offre con questo volume una riflessione a tutto tondo sul concetto di accoglienza; inteso trasversalmente esso diventa un'occasione per comprendere la biblioteca nel suo insieme come sistema in cui la comunicazione svolge un ruolo centrale.

Il libro è ricco di suggestioni e spunti di riflessione di ambito psicologico e gestionale ed è corredato da esemplificazioni e suggerimenti per affrontare la quotidianità della relazione col pubblico: coloro che frequenta-

no le nostre biblioteche per i quali esse rappresentano, più che altri luoghi, un'opportunità di stacco rispetto ad una quotidianità caratterizzata da un forte individualismo, dalla perdita della speranza nel futuro, sospesa al tempo della cronaca.

L'accoglienza è senz'altro una qualità dello spazio, ma anche il risultato di un'attitudine individuale, dunque una capacità di relazione del singolo come del gruppo. Per questo più vi sarà armonia in biblioteca fra il lavoro individuale e quello collettivo più l'accoglienza sarà percepita positivamente dal lettore. Accogliere il pubblico vuol dire dunque farlo sentire il benvenuto, per la qualità degli

arredi e degli allestimenti, per la cura dei servizi, per l'accessibilità e la chiarezza del sito web, per l'alta professionalità dell'equipe.

Interpretare nel migliore dei modi possibili la relazione fra bibliotecario e lettore, sapendo giocare ruoli diversi a seconda del pubblico che ci troviamo di fronte.

La piramide di Maslow viene utilizzata dall'autrice per spiegare natura e tipologia dei bisogni umani, che sottostanno alle nostre modalità di relazione. Maslow distingue i bisogni psicologici, quelli di sicurezza, di appartenenza, di riconoscimento,

di senso e motivazione, offrendo uno strumento di analisi e

interpretazione, sia sul versante dei bibliotecari sia su quello del pubblico, della natura e tipologia dei nostri comportamenti individuali e collettivi.

Una particolare attenzione è dedicata dall'autrice ad analizzare le attitudini e le competenze per gestire l'accoglienza: competenze umane, relazionali e professionali.

Fra queste si sottolineano la centralità della curiosità, l'importanza di mantenere sempre un atteggiamento positivo, la capacità di coordinare al meglio autorevolezza e attitudine all'osservazione e all'ascolto.

Fondamentale anche possedere una buona cultura generale di base e la tendenza ad apprendere in modo permanente, l'apertura mentale e la conoscenza di lingue e culture.

Il bibliotecario di reference deve dunque saper ascoltare, porre domande, saperle riformulare e adattarsi al modo di comunicare dell'altro, saper gestire le situazioni difficili controllando l'ansia.

Il libro della de Miribel, senza nulla togliere alla specificità e rilevanza degli aspetti biblioteconomici e organizzativi, si sofferma con maggiore attenzione sulle attitudini individuali a gestire l'accoglienza così come sulle competenze che possono essere apprese ed affinate e che costituiscono in effetti la chiave di volta per impostare nel modo migliore la relazione con il pubblico. Una riflessione, questa, che sottolinea la centralità della motivazione nello svolgimento della nostra professione, presupposto perché una biblioteca funzioni. Oggi questo è una certezza e non più solo un auspicio.

Cecilia Cognigni

Biblioteche civiche torinesi  
cecilia.cognigni@comune.torino.it

