

Un orso in biblioteca. Che ci fa?

Il gioco dell'RFID fra ri-mediazione digitale e innovazione peer-to-peer

VIVIANA VITARI

Biblioteca di Treviolo (BG)

v.vitari@fastwebnet.it

Era con le “cianfrusaglie senza brevetto” che le sorelle Agazzi, a fine Ottocento, avevano immaginato di rinnovare gli spazi dedicati alla prima infanzia. Una logistica che Lombardo Radice considerò un esempio vivente di “scuola serena”.¹ L'ambiente tendeva ad arricchirsi di tutto ciò che i bambini potevano portare con sé. Un archivio di materiali raccolti spontaneamente, che superava il problema delle ristrette opportunità. La ricchezza stava nella natura, che diventava così la base della documentazione per lo studio e la ricerca, senza preordine scientifico. Sassolini e piante raccolti a piedi lungo la strada, pietruzze e rocchetti, tutto confluiva a corredo di lezioni improntate a un'atmosfera libera e familiare.

La *competitor* Maria Montessori qualche posizione diversa ce l'aveva: stessa epoca, stesso *workstream*, ma con l'idea che il materiale didattico dovesse essere scientificamente organizzato e che l'ambiente avesse un ruolo formativo determinante per sfruttare la mente assorbente del bambino. Nei metodi educativi, la libertà non poteva essere spontaneismo.

Ci si avviava verso un nuovo metodo, inclusivo per gli oligofrenici, ma adatto a tutti e interculturale.

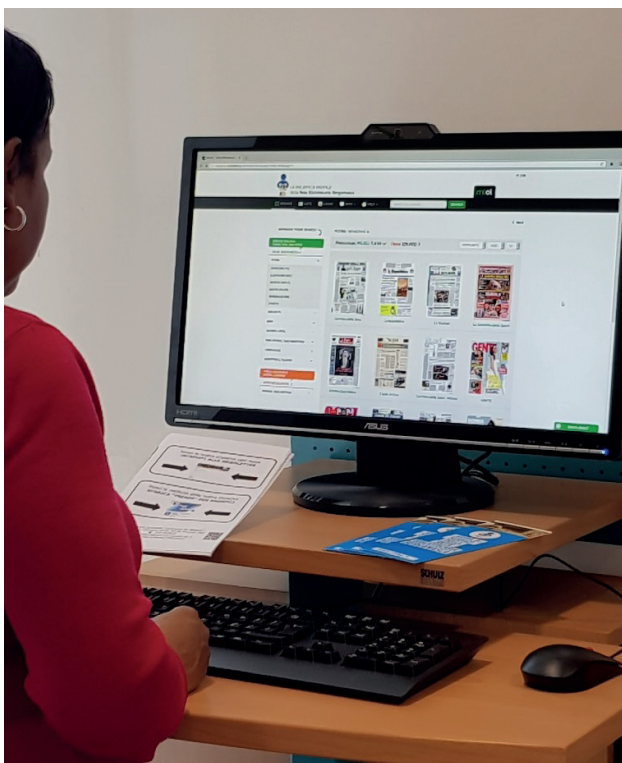
Un secolo dopo, della Montessori abbiamo sentito parlare tutti, mentre delle sorelle Agazzi assai meno.

Eppure, anche le nostre biblioteche, non solo scuole e spazi Ikea, sono debtrici di questo *dual system*. Da una parte raccogliamo *ready-made* e oggettistica fortuita per attrezzare vuoi la vetrina vuoi l'artoteca, tutto all'insegna del riciclo e della sostenibilità. Socializziamo liquidamente questi oggetti inventandoci atelier di patafisica o temporanee esposizioni civetta. Le Agazzi lo avrebbero adorato.

D'altro canto, un mondo studiato scientificamente a misura di bambino lo tributiamo a una Maria Montessori, la cui pedagogia è stata a lungo opacizzata dalle vicende storiche.

Le nostre prassi, in biblioteca, si tingono in realtà di interazionismo. Integriamo stili lavorativi e forme di attrattività dipendenti dal contesto, dalla storia del territorio, dalle necessità avanguardiste, dalla Global Vision.

L'IFLA e i professionisti LIS, nella conferenza satellite del 30-31 agosto 2019, hanno recuperato tre delle competenze chiave del ruolo sociale della biblioteca: integrare l'impegno di rendere accessibile l'informazione (*digital inclusion*) con il compito di un'educazione permanente e la partecipazione attiva di tutti nella società dell'informazione. Il bibliotecario rimane agente attivo per anticipare i bisogni formativi e supportare i *sustainable development goals*, senza beneficio



Postazione guidata per la lettura digitale

di esonero. Parliamo di sapere vivo, non misurabile pertanto con criteri tradizionali.

Le nuove competenze del bibliotecario, di fatto, si nutrono di un moltiplicatore complesso, quello delle infinite relazioni con il mondo.

Di conseguenza, la biblioteca si presta come banco di prova di azioni potenzialmente virtuose, che combinano l'innovazione con la continuità. Un obiettivo sfidante che trova, in tante delle nostre realtà, timide concretizzazioni, non sempre inventariabili.

Il progetto realizzato nella biblioteca comunale di Treviolo (Bergamo) è uno di questi esempi: si è trattato di una buona pratica di riadattamento flessibile alle nuove tecnologie. Aldilà della standardizzazione dei prodotti tecnologici acquisiti, è stata valorizzata l'originalità di cui ogni contesto è portatore.

Il sistema di autoprestito con Rfid, varchi antitaccheggio, contapersone, chiosco, stazioni informatiche e un diverso posizionamento wi-fi (e ci aggiungiamo anche un orso...) hanno costituito non un mero adeguamento manutentivo, ma un progetto di investimento pubblico e di sviluppo.

In ambito amministrativo è ciò che rimanda all'assunzione di un CUP² per la gara d'appalto.



Orso Merudan di Eloisa Scichilone, illustratrice

Dall'installazione di tutto il sistema in poi, lo stile lavorativo del personale ha subito una trasformazione tale, che continua a tutt'oggi a produrre nuove soluzioni e opportunità, fra cui un diverso apprendimento *on the job*, una maggiore invisibilità del lavoro con beni sempre più immateriali e un curioso dibattito fra gli utenti (detrattori o sostenitori che siano).

Riflettiamo sulle radici da cui hanno preso vita sia l'investimento che il percorso culturale di innovazione tecnologica.

Un primo scricigno di intuizioni risale a *Il Libro bianco sull'innovazione sociale* (2011).³ Concepito dai suoi autori come un vero e proprio catalogo di strumenti e buone pratiche di sostenibilità sociale, è a tutt'oggi un bacino da cui anche il mondo delle biblioteche può pescare molto. Siamo abituati a tipologie di cataloghi ben diversi rispetto a quello presentato dal NESTA. Eppure quei 527 spunti di lavoro, mappati internazionalmente e corredati da impegni di natura etica, ricordano Hannah Arendt nella sua *Vita Activa*. L'innovazione sociale richiede un nuovo modo di organizzare l'attività umana, lavoro compreso.

Nella versione italiana dell'introduzione si legge: "È improbabile che le nuove idee che potranno guidarci in questa impresa vengano dall'alto [...]. L'innovazione sociale ci mostra un'altra strada basata su una moltitudine di iniziative dal basso di esperimenti quotidiani". L'innovazione è sociale sia nei mezzi che nei fini. Di conseguenza può riguardare prodotti, servizi e modelli che affrontano bisogni sociali (qui rientra la *mission* della biblioteca), ma che al contempo creano nuove relazioni sociali e collaborazioni. Ci proietta-



Area di autoprestito per bambini (Biblioteca comunale di Treviolo)

mo in una *vision* in cui l'opportunità di concretizzare valori e aspirazioni globali può diventare un incentivo a lungo termine anche per il bibliotecario nella sua quotidianità. L'innovazione è un modo per provare a immaginare un proprio futuro e per prefigurare un ruolo seriamente complementare ai più ampi contesti sociali ed economici.⁴

L'innovazione deve primariamente essere buona in sé, favorire lo sviluppo della comunità, includere idee praticabili laddove le politiche si sono mostrate inadeguate, accrescere le possibilità di azione, far circolare copioni generativi di nuove forme di cura, sia nella sfera pubblica che privata. Il repertorio del *Libro bianco* spazia fra *learning cultures* (azione nr. 321) per superare le barriere alla cultura dell'apprendimento nelle agenzie pubbliche e *inside-out team* (azione nr. 399) per connettere impiegati statali con imprenditori e modificare la sceneggiatura dei servizi (azione nr. 231): questo significa riscrivere ciò che è stato considerato un problema pubblico come una risorsa (si pensi alla gestione dei rifiuti).

Il *Libro bianco* è un repertorio vastissimo di sistemi di innovazione sociale sul quale le biblioteche possono largamente investire o attingere, indipendentemente dalla loro grandezza o da un fortunato territorio di riferimento.

L'innovazione non è la mera applicazione di software o di aggiornamenti hardware, ma sta nell'originalità e nell'utilità di usarli in ambiti impreveduti, di meticcicare l'informatica con la società e la qualità della vita per tutti.

Il progetto di rinnovamento tecnologico della biblio-

teca di Treviolo è cresciuto dentro questo terreno. Un fondo economico messo repentinamente a disposizione si è innervato da esperienze pregresse e riordinate per creare una nuova immagine di biblioteca 2.0, ma memore della tradizione.

In tutto questo, valorizzare il mondo-bambino è stato un inizio strategico. Al "museo delle cianfrusaglie" e dei mille ricordi di camaleontici NPL (Nati per Leggere), in biblioteca è stata aggiunta una postazione "primavera" per l'avvio di quelle che un giorno dovrebbero diventare competenze STEM. L'ambiente informale, nella sua organizzazione, può favorire in maniera immersiva alcuni apprendimenti digitali.

Aggiungiamo il fatto che sia le Agazzi che la Montessori consideravano importante l'estetica, come educazione all'armonia e alla bellezza. Questo è stato un altro *focus*: nella postazione per bambini non si sono volute né ipermedialità né ridondanza, ma la valorizzazione di tracce emozionali, quelle tracce capaci di unire l'artificio ai ricordi d'infanzia. Il potere narrante dell'illustrazione d'autore si è unito così alla tecnologia.

Sulla passerella dei candidati, ha vinto l'orso Merudan, diventato la mascotte dell'autoprestito under 10. Merudan era già conosciuto dai bambini per una serie di incontri in biblioteca animati dall'illustratrice Eloisa Scichilone⁵ e per una felice interpretazione di un attore che gli aveva dato vita (e pelo...). Nonostante sulla parete scenografica dell'autoprestito trovino posto altri animali altrettanto piacevoli, l'orso Merudan rimane il grande favorito. E non più solo dei bambini. Trasferire un personaggio dalla carta a un grande spazio intonato ha significato, per l'artista, dover ragionare diversamente per riportare lo spessore del segno e il colore nella giusta taglia. "Merudan ha di bello che si adatta a tutto, alle piccolissime dimensioni come alle grandi. In più lui, nella mia mente, è un orsone di grosse dimensioni, quindi forse per la prima volta lo vediamo in taglia reale", ci raccontò scherzosamente la Scichilone. La semplicità del tratto era congeniale alla trasposizione del personaggio in formati diversi, come per le tappe di crescita di un cucciolo... dapprima a matita, per sporcarsi le mani, sentire la carta sotto le dita, poi l'intervento in digitale con Photoshop per facilitare la stampa. "Disegnare è il mio balsamo per l'anima e anche un po' la mia dipendenza. È un lavoro ma è anche una passione e un passatempo, quindi alla fine disegno sempre". Me-

rudan era già predestinato a viaggiare, oggi lo fa tra Francia e Stati Uniti.

Il personaggio è stato fatto crescere man mano con l'arredo, le scelte logistiche e il cammino "non rettilineo" del flusso di utenti. Il supporto del computer di costruzione artigianale è stato collocato in prossimità, ma senza invadenza, del banco prestiti tradizionale e realizzato da una settimana con l'altra. Il falegname locale, incuriosito dall'inconsueta installazione, ha offerto preziosi suggerimenti su ingombri e criteri di fattibilità. Si è riusciti a mantenere un certo equilibrio costi-benefici, pensando all'impatto e al lungo termine.

Passiamo ora alla grafica digitale della postazione per bambini: la homepage del computer è diventata il clone della più ampia scenografia. La postazione self-check è stata persino l'*experimentum crucis* per l'avvicinamento degli adulti ai sistemi di automazione. Ad oggi vi si dirigono inconsapevolmente, anche senza figli e nipoti, privilegiandola rispetto alla postazione loro dedicata. È un punto di attrattività.

Quello che prima era un ostacolo, l'ennesimo totem self-check che ricordava il disagio di un distributore di benzina o di una cassa affollata, è diventato un riconvertitore di motivazione per l'avvicinamento degli adulti al digitale senza sentirsi inadeguati.

Dietro a una tecnologia correttamente funzionante, sono stati tanti gli aspetti che hanno contribuito all'efficacia e al buon uso dell'installazione: non si è trattato di una scelta isolata, ma di un intero sistema di rinnovamento in cui le varie parti in gioco dialogano non solo fra di loro, ma anche con i loro fruitori. Soffermiamoci sulla postazione per bambini e sull'effetto moltiplicatore di risultati: nella rimediazione da un'immagine analogica (l'illustrazione colorata) a una digitale (la homepage del monitor), dall'estetica alla funzionalità, c'è stata la cosiddetta "personalizzazione". È stato cioè "riposizionato" un contenuto (quello della fiaba e dei personaggi conosciuti) in un altro medium (quello della postazione di autoprestito). È una "ri-mediazione". Il nuovo medium ha assorbito il precedente, ha reso trasparente la narrazione fiabesca e ha ristabilito una disposizione ad apprendere.

La rimediazione è la rappresentazione di un medium all'interno di un altro, in questo caso un "riposizionamento" del contenuto in un altro. Il risultato è quello di un addomesticamento degli strumenti tecnologici,

una piccola media-morfosi, in cui un medium si avvantaggia di un altro.

In questa seconda forma mediale, il nuovo in qualche modo rimane dipendente dal vecchio.

Se si dovesse decidere di eliminare la grande scenografia, la homepage con gli animali della Scichilone sarebbe un'app qualsiasi. Rimediazioni di questo tipo, nel mondo bibliotecario ed editoriale, continuiamo a vederne, in maniera decisamente più complessa di questa. Ad esempio si pensi alla prima enciclopedia elettronica al mondo lanciata dalla Grolier negli anni Ottanta: all'inizio prevedeva prodotti editoriali su cd-rom, collaborando con colossi come la Disney per la didattica all'infanzia e con lo scopo di migliorare le versioni stampate. Poi i contenuti sono stati lanciati su Archimedia, fruibili anche in mobilità, in e-learning o in tempo reale. La rimediazione, nel piccolo o nel grande è un'operazione talvolta indispensabile alla comunicazione.

La scelta visuale, dando una nuova identità allo spazio, ha contestualmente migliorato l'*affordance* del sistema self-check. Per *affordance*⁶ si intende la capacità che ha un ambiente o un oggetto di comunicare se stesso. Per estensione si intende l'insieme di tutte quelle azioni che un ambiente o un oggetto ci invita a fare.

Quindi la moltiplicazione d'uso della postazione non è dovuta solo alle proprietà del computer, né alle caratteristiche dell'utente, ma alla relazione che si instaura fra i due in base a una percezione visiva. È un tipo di approccio definito ecologico.

I bambini si avvicinano al computer per capire a che cosa servano questi animali muti. Gli adulti si sentono più a loro agio nell'operare sulla postazione per bambini, per quanto i passaggi siano uguali per tutti (minimo due in caso di restituzione del documento con etichetta Rfid, massimo cinque in caso di prestito).

La semplicità della sequenza, che nasconde la complessità della tecnologia, del software, dello sviluppo grafico e dello studio spaziale, ha riconfermato l'utilità di alcuni principi cardine dell'apprendimento, che applichiamo per l'alfabetizzazione digitale.

Qualsiasi cambiamento per nuove procedure, dall'uso dello SPID al cambio della rubrica telefonica, diventa per molti dei nostri utenti motivo di tecnostress, intrappolati dalla velocità del cambiamento. La teoria dell'apprendimento di Vygotsky ci viene in aiuto,

utile anche per la didattica e l'educazione digitale in biblioteca. Se si presta attenzione alla zona di sviluppo prossimale per avvicinare i bambini ad apprendimenti via via sempre più complessi, si raggiungono alla stessa maniera anche gli adulti più restii. Ciò che prima era insormontabile, come i cinque passaggi per l'autonomia dell'autoprestito, si trasforma in una nuova conoscenza, che a sua volta diventa una sfida per altro, a cui il bibliotecario può agganciarsi per un'ulteriore azione di intermediazione.

In questo *chaining* si evitano reazioni di disorientamento oppure quella frettolosità che impedisce ai bambini di concludere correttamente i passaggi al computer. La sequenza viene suddivisa e spiegata in piccoli passaggi, poi concatenati in una seconda occasione, ad esempio durante una successiva visita con gli educatori dell'asilo o le maestre. La catena comportamentale risulta efficace anche con quegli adulti che frequentano sporadicamente la biblioteca, oppure che migrano da una biblioteca all'altra e che stentano a ricordare le piccole abitudini di ciascuna.

Anche per questa ragione è stata fatta la scelta di veicolare fin da subito gli utenti all'uso delle postazioni. È stato affiancato un operatore, bibliotecario o volontario di servizio civile, che fungesse da *personal trainer*. Prima vengono resi mediamente autonomi i frequentatori della biblioteca nello svolgimento delle operazioni più semplici, meglio si riesce a offrire una consulenza più qualificata su altri fronti. Dalla fase di *scaffolding*, sostegno e iterazione totale con il bibliotecario, si è passati, per *fading*, a una situazione intermedia. Al bambino viene dato un occhio affinché concluda l'operazione, mentre gli adulti hanno guadagnato in riservatezza.

In seconda battuta, dopo i primi tre mesi dall'installazione, questo approccio è andato a liberare fino al 30% del tempo percepito dal lavoro ripetitivo al banco prestiti. Le strategie di *coping* che ogni operatore (bibliotecario o volontario di servizio civile) è chiamato a mettere in atto in merito alle nuove domande dell'utenza dovute al cambiamento di abitudini non vanno sottovalutate né lasciate al caso: dalla semplice assistenza per l'uso delle postazioni, le richieste si ampliano sempre più a tante forme d'uso del digitale. Per la diversa percezione che ha l'utente nel muoversi in biblioteca, l'operatore è chiamato a prendere atto di una diversa organizzazione delle sue mansioni giornaliere.

Veniamo ora al *follow-up*.

La sorpresa (e talvolta lo sconforto) verso la nuova tecnologia, nel giro di qualche settimana, si trasforma. L'utente affezionato, che dapprima paventava la mobilità del personale, ha poi la gradita impressione di saper imparare. Scopre che nell'autonomia si cela anche una certa *privacy*. Non trova code imbarazzanti nelle consuete ore di punta. Osa la toccata e fuga favorendo così un flusso che il bibliotecario percepisce come più regolare nel corso della giornata.

Gli utenti cominciano a istruirsi vicendevolmente, iniziano nuove relazioni casuali e persino di cura reciproca. Un effetto *peer-to-peer* che non era previsto nell'immediato.

Così come nell'architettura informatica *peer-to-peer*, server e client non sono gerarchizzati ma formano nodi equivalenti e paritari, anche in questo apprendimento informale *peer-to-peer* si stanno avviando occasioni di socialità pari al *baby pit stop*, o al "pipican" laddove esiste.

Anche per i bibliotecari le soluzioni di apprendimento *peer-to-peer* non solo favoriscono un aggiornamento *on the job*, ma costituiscono una frontiera per l'inclusione sociale.

Con queste innovazioni siamo tutti usciti da una zona di comfort cognitivo. Abbiamo rimesso in gioco prassi e tempi.

La rivoluzione tecnologica intrapresa in biblioteca a Treviolo è stata, di fatto, un'azione di innovazione se, come sostiene il *Systemic innovation in vocational education and training* (OECD-CERI, 2009), per innovazione intendiamo non un'invenzione, ma un'azione che contiene un qualche livello di originalità e che produce benefici e valore aggiunto nella sua introduzione.

Nel nuovo modello di *life long learning*, che rende anacronistica la separazione netta fra scuola, extra scuola e mondo del lavoro, anche le biblioteche sono chiamate in causa, ciascuna con gli strumenti di comunicazione e di mediazione più idonei.

Le buone pratiche, diffuse in ambiti anche sconosciuti, possono essere rese virali e generare ulteriori idee di volta in volta più personalizzabili ai bisogni locali.

Le ICT e i linguaggi digitali sono un'opportunità per cambiare gli ambienti di apprendimento, ma non sostituiscono il complesso lavoro del "professionista riflessivo",⁷ cioè quel bibliotecario che indaga verso soluzioni innovative di fronte ai tradizionali bisogni territoriali.

Si aprono nuove forme per scrivere il piano strategico

pluriennale della biblioteca e lo si può fare valorizzando il “semplice”, non come contrario di “complesso”. Nell’innovazione sociale la logica binaria è superata da una semplicità intesa come quel *plug-in* che agisce dentro e a favore della complessità del nostro ambiente. E quando ci riesce, è in grado di contagiare e di creare nuove modalità di apprendimento informale.

NOTE

¹ Per approfondimenti si consiglia: FRANCO CAMBI, *Le pedagogie del Novecento*, Roma, Laterza, 2005.

² La legge n.3/2003, art. 11, prevede l’assunzione di un Codice Univoco di Progetto di investimento pubblico, secondo le procedure definite dal CIPE, da parte dei soggetti coinvolti nel ciclo di vita dei progetti o nella loro realizzazione. Si veda www.programmazioneeconomica.gov.it/sistema-mipcup/faq (tutti i siti web sono stati controllati l’ultima volta il 26.10.2019). Un “progetto d’investimento pubblico” è un complesso di azioni o di strumenti di sostegno, afferenti a un medesimo quadro economico di spesa e collegati fra loro da quattro elementi: la presenza

di un decisore pubblico, la previsione di un finanziamento (diretto o indiretto, totale o parziale) con risorse pubbliche, l’indicazione di un comune obiettivo di sviluppo economico e sociale, la definizione di un orizzonte temporale certo.

³ www.societing.org, www.youngfoundation.org, www.societing.org.

⁴ Si veda l’inserimento dell’AIB. nel MISE www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/professioni-non-organizzate/associazioni-che-rilasciano-atteato-di-qualita.

⁵ Fra gli illustratori contattati per la pertinenza di stile e di immagini adatte alla postazione di autoprestito, abbiamo selezionato l’illustratrice Eloisa Scichilone. Si veda: www.morellineditore.it/scheda-libro/elioisa-scichilone/la-posizione-dellorso-9788862984690-372891.html

⁶ Per chi desiderasse approfondire altre contestualizzazioni di “affordance”, si rimanda a: *L’affordance della biblioteca: modalità d’uso emergenti delle indagini ISTAT* di CHIARA FAGGIOLANI e ALESSANDRA FEDERICI, “Biblioteche oggi”, 36 (2018), 2, p. 5 ss.

⁷ Per approfondimenti, si veda: DONALD A. SCHÖN, *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Bari, Dedalo, 1999.

ABSTRACT

Library self-check services are innovative for their technological design, and also for their pedagogical and communicative framework of ideation. For a tailor-made result, some questions should be asked: how to plan 3.0 furnishings for children, how to promote a proper visual identity, how to include ethical attitude in ITC, how to connect imagination to IT standards. Eventually we will find out that the real innovation is social and that technology is the gateway to users’ satisfaction, not another obstacle any longer.

DOI: 10.3302/0392-8586-202001-032-1