

Carte in mano

Non è un articolo vero e proprio, questo, è una breve segnalazione di una iniziativa in cui vorrei coinvolgere i lettori di Biblioteche oggi.

Come libera professionista dei beni culturali non ho molto potere contrattuale, ma metto una grande passione in quello che faccio. A causa di questa mia passione (e anche della mancanza di potere contrattuale), guardo alla mia vita lavorativa e a quella dei miei colleghi con molta attenzione.

Dopo tanto osservare alla ricerca di soluzioni, mi è venuto da pensare come il peggior nemico dei beni culturali siano i “beni culturali”, intesi sia come istituzioni, che a volte si dimostrano poco propense a rischiare le ormai esigue risorse, sia come operatori, alcuni dei quali, più o meno consapevolmente, si sono fermati umanamente su degli stipendi sicuri, o sulla “fortuna” di un lavoro bellissimo, quello che desideravano fare! Bisogna quindi quasi ringraziare chi ci permette di farlo, anche passando sopra a dettagli come il riconoscimento della professionalità, spesso di altissimo livello, su cui molto abbiamo investito, il più delle volte a nostre spese, o più banalmente la consapevolezza che, come altri, mangiamo, mettiamo su famiglia, paghiamo gli affitti e via così...

Assisto, ancora allibita, alla miserevole fine dei possibili, benefici effetti (anche economici) di un patrimonio che, come luogo comune vuole, “il mondo ci invidia”, come ci invidia le professionalità di cui sopra, ma soprattutto, ciò che sfugge ai più, assisto al progressivo deprezzamento

degli strumenti e delle opportunità, sarebbe meglio dire del diritto, che ogni individuo ha per migliorare la propria esistenza attraverso la conoscenza (e la bellezza). In molti casi, c'è anche il più temibile deprezzamento del diritto al lavoro, e dunque quello dei lavoratori stessi, ciò che scatena un vero e proprio circolo vizioso...

Per scelta, ho pensato di non dare troppo spazio al mio pensiero polemico, che si è potuto articolare e raffinare in decenni di lavoro e di rapporti, per mia fortuna, nella maggior parte positivi, ma che come si è potuto cogliere nell'incipit di questo breve articolo, stenta a trattarsi.

Ho visto anche quello che c'è di buono, specie nella condivisione e nello scambio con coloro che fanno altro nella vita e che improvvisamente si rendono conto – e io per prima – delle potenzialità di miglioramento della propria esistenza: se può sembrare un'affermazione retorica, questa, vi assicuro che non lo è affatto.

Sono consapevole, comunque, che ogni iniziativa a favore del lavoro che amo e in cui credo non è che una goccia rispetto all'acqua di cui avrebbe bisogno il nostro settore (non vorrei dire la nostra società per non peccare d'arroganza) per rinvigorirsi, per riprendere vitalità e colore, e anche il senso, e forse il futuro.

Continuo, dunque, sempre più con difficoltà, con il mio lavoro, ma a questo, nonostante l'impresa sia impegnativa, ancorché gratuita per ovvi motivi, ho voluto aggiungere un'attività che dall'inizio di marzo ho avviato sul mio blog www.adrianapaolini.it. Si tratta di una rubrica dedicata

agli operatori dei beni culturali, in particolare librari e archivisti.

Dopo molti anni trascorsi come lavoratrice, utente e frequentatrice per variegate motivazioni di biblioteche e archivi, ho pensato che se la maggior parte delle persone non sa che cosa accada all'interno di una di queste istituzioni, non sappia a che cosa serva e non conosca il lavoro e la professionalità di ogni operatore, è difficile che possa “difendere” un patrimonio che è sì la fonte e l'obiettivo del nostro lavoro, ma anche la ricchezza e la memoria di tutti. E tralascio il dettaglio che spesso anche agli addetti ai lavori, giustamente, possono sfuggire informazioni su alcuni ambiti che generalmente non frequentano per questioni di mansioni, tipologie di lavori e via discorrendo. E così, il 6 marzo di quest'anno, ho presentato la rubrica *Carte in mano* (<http://www.adrianapaolini.it/carte-in-mano-si-comincia/>).

L'idea è di dare voce a coloro che a vario titolo lavorano tra carte e documenti, libri antichi e moderni, chiusi in ufficio a catalogare o al bancone ad accogliere gli utenti, così che possano spiegare non solo la loro mansione, ma anche il perché di quel lavoro e il perché della loro passione (se c'è, e se non c'è più, quali motivi l'hanno spenta) e, soprattutto, l'utilità.

A cadenza bisettimanale, dunque, presento le interviste fatte a personaggi noti e soprattutto meno noti che raccontano le loro storie, che descrivono le loro passioni oltre ai problemi oggettivi dovuti ai tagli, ma soprattutto alla disattenzione delle autorità, locali e non, e di conseguenza, alla distrazione della popolazione cui sono al servizio; ma anche dei molti aspetti positivi che per fortuna è possibile ancora rilevare.

Alla fine di luglio, prima della pausa agostana, potevo contare dieci inter-

viste, l'ultima delle quali ad Augusto Cherchi, membro dell'ANAI nazionale. A dare la spinta all'iniziativa come prima protagonista intervistata è stata Antonella Agnoli. Poi è intervenuta Donatella Natoli della Biblioteca della Balate di Palermo che, peraltro e nonostante tutto (e non sto parlando della mia intervista, ovviamente), rischia di veder sfumare anni e anni di lavoro duro speso per i bambini e i ragazzi del quartiere dell'Albergheria, a causa di situazioni poco chiare che sembra stiano snaturando la missione della biblioteca (<http://www.adriana.paolini.it/una-biblioteca-puo-salvare-un-quartiere-intervista-con-donatella-natoli-2/>). Ed è questo solo un esempio dell'incapacità di capire l'importanza di certe iniziative che possiamo definire culturali ma che sono in effetti "umanitarie", soprattutto quando avvengono in zone disagiate. Bibliotecari, archivisti, fotografi e

restauratori da tutta Italia, alcuni dipendenti di un'istituzione altri liberi professionisti: questi finora i protagonisti della rubrica, all'interno della quale ho dato spazio anche alla campagna *Mi riconosci? Sono un professionista dei beni culturali*. Sono pronte già altre interviste, e diversi amici e colleghi hanno dato la loro disponibilità.

Perché sono qui a scriverne? Per chiedere collaborazione e aiuto: perché anche se la rubrica è rivolta ai non addetti ai lavori, credo che una maggiore partecipazione, anche sotto forma di interventi all'interno del blog, possa aiutare una "causa" che non è possibile dare già per perduta, anche se forse lo è.

Quindi, l'ospitalità che la rivista Biblioteche oggi generosamente mi offre è per lanciare ai suoi lettori, con maggiore forza, la conoscenza di uno spazio da cui tentare un nuovo approccio. Non possiamo solo discutere fra noi ciò che non funziona

o quali problemi ci siano da risolvere o quali innovazioni da apportare: per fare questo i canali sono molteplici, a cominciare dalle associazioni per finire alle riviste specializzate.

Dobbiamo rivolgerci a chi conosce poco del nostro settore e dimostrare perché siamo "importanti" per la società. Dobbiamo essere capaci di esprimere i nostri problemi, ma anche le nostre passioni, perché vengano condivisi da tutti.

Non voglio qui commentare o giudicare il contenuto delle interviste, il mio obiettivo è far conoscere il progetto; se qualcuno vorrà aiutarmi in questo, vivacizzando con le proprie esperienze la rubrica, come intervistati o come commentatori, la "causa" ne guadagnerà senz'altro.

ADRIANA PAOLINI

adriana.paolini@gmail.com

DOI: 10.3302/0392-8586-201607-064-1

NOVITÀ

Le guide utili per il lavoro in biblioteca

LIBRARY
TOOLBOX



MARIA STELLA RASETTI

Come GESTIRE I RECLAMI IN BIBLIOTECA



EDITRICE BIBLIOGRAFICA

Non sempre tutto fila liscio in biblioteca: può capitare che un utente si arrabbi perché riceve un servizio lontano dalle proprie aspettative, o che un cittadino si trovi a esprimere giudizi sprezzanti nei confronti dei bibliotecari. È importante imparare ad affrontare correttamente le situazioni negative che vengono a crearsi in biblioteca, nel caso specifico i "reclami", ovvero le lamentele presentate a voce e per scritto dagli utenti insoddisfatti. Ogni reclamo è un'opportunità di ascolto dell'utenza e di miglioramento, un "regalo" da apprezzare per l'occasione che ci offre di ricostruire la relazione su basi nuove.

ISBN 978-88-7075-900-6 p. 80 € 8,00

L'autrice

Maria Stella Rasetti, direttrice delle Biblioteche Forteguerriana e San Giorgio di Pistoia, si occupa di marketing e promozione delle biblioteche pubbliche. Apprezzata formatrice in tanti corsi di aggiornamento, ha pubblicato *Bibliotecario, il mestiere più bello del mondo* (2014), *La biblioteca è anche tua!* (2014) e *Come costruire una rete di alleanze in biblioteca* (2015).



EDITRICE BIBLIOGRAFICA

Via F. De Sanctis, 33/35 ■ 20141 Milano ■ Tel. 02.84253051
bibliografica@bibliografica.it ■ www.editricebibliografica.it