

Matilde Fontanin

The flexible librarian: English @t the Circulation desk

Roma, AIB, 2017, 193 p.

Un ennesimo manuale di apprendimento dell'inglese per insonni? Se scrivo la riflessione che segue sul libro di Matilde Fontanin è perché sono arrivata a un'opinione decisamente diversa.

L'inglese non sarà la lingua più diffusa al mondo (il cinese mandarino, chi lo supera adesso...), ma il suo valore di scambio trionfa su quello d'uso. La nostra vita quotidiana da bibliotecari del 21- secolo non è più inondata da prestiti di libri, quanto piuttosto da vocaboli presi a prestito dall'inglese.

Nella formazione permanente la lettura estensiva – *extensive reading* – prende il sopravvento rispetto a quel faticoso metodo di apprendimento, stile “signorina Spezzindue”, fatto di grammatica, eccezioni e idiomi che ha generato in molti un'idiosincrasia verso una qualsiasi lingua non nativa.

Per fortuna, arriva il giorno in cui tutto cambia. *Born to read, read to bond.*³

Tutti noi sappiamo quanto gli utenti regolari costituiscano una cerchia alquanto ristretta e come il nostro target-obiettivo stia in una popolazione estranea ai processi educativi formali.

In questo nuovo contesto gloCale (GLOBale + loCALE) la comunicatività parla un esperanto che va ridiscusso anche con i propri con-

nazionali: come per dire che accanto all'innovazione “high tech” sia necessario un professionista “high touch”.

Ricordo – ed era il 2007 – una domanda di approfondimento che posi al Presidente di un convegno ANICEC a Roma che rubricava l'acculturazione in ordine subalterno, per emergenza, all'inculturazione. Quasi un chiasmo. L'inculturazione trovava il suo parallelo nell'uomo storicamente determinato. Quindi anche linguisticamente. Da allora ripeto spesso a me stessa questa definizione: mi aiuta a non chiudere più in un nodo gordiano i due estremi della capacità comunicativa e della generosità relazionale.

Torniamo al manuale di lingua inglese per bibliotecari nel loro quotidiano.

Ho tentato di sbobinare una mia giornata-tipo di lavoro (ammesso che ce ne sia una, di giornata-tipo...). Che cosa ne è uscito?

Ci sono mattine in cui per coprire la distanza di dieci metri che separa lo scalone scenografico dalla mia *workstation* impiego un paio d'ore... Non è la sindrome del bibliotecario stanco. È che, in quel tragitto, già seduti agli *stand-alone* di accesso internet gratuito e a tempo illimitato, mi blocca il mondo. Al PC più sgangherato (l'abitudine è una patologia internazionale) è seduto il normotipo ghanese che non riesce ad allegare un file alla propria mail. Qualcuno glielo ha sicuramente già spiegato. Glielo ripeto. In inglese questa volta. L'anglobolla vola a livelli diversi. Non è una questione di competenze professionali: in questo caso abbiamo a che fare con un medico alle prese con i suoi aggiornamenti sanitari. Mescoliamo un po' di saperi: nelle

nostre conversazioni siamo sempre un po' debitori di molteplici prestiti linguistici.

Anche nello sfogliare il manuale della Fontanin a pagina 168, ci ho trovato il divertente aneddoto di una bibliotecaria alle prese con un ingenuo vocabolario. Ho pensato proprio al nostro inglese fra il "terrific" e il "terrible". Un misto multietnico, ma è pur sempre inglese. Un "Inglese italianato, diavolo incarnato" che con il 10 Downing Street non ha nulla a che fare. Però ha a che fare con quell'umano troppo umano che circola nei nostri spazi aperti al pubblico.

Faccio un passo oltre, mi incammino finalmente verso la scrivania. Questa volta c'è un signore - ha alzato il dito come in classe. Commercia con la Russia quasi quotidianamente. La conversazione via skype è ricca di dati sensibili, ma con le tre lingue diverse messe in gioco simultaneamente, tutti si sentono sempre molto accomodanti. Un giorno ha persino proposto di insegnarmi il cirillico, come scambio alla pari per le istruzioni rilasciategli. Per il momento è ancora un diniego, ma sorrido a questa "banca del tempo" multietnica. Intanto i 55 dbA del suo tono di voce - debitrice è la distanza di circa 2000 km con il destinatario - sono sotto controllo o, meglio ancora, sanati dall'equalizzazione prodotta da un buon traduttore online.

Alla terza postazione c'è un giovane. Potrebbe essere italiano, non native-born. Dopo il turno notturno in fabbrica, fa colazione e aspetta l'apertura della biblioteca. Si rilassa con il gaming, qualche print on demand o con i risultati delle partite per puntarli chissà dove. Quando riparte, è in bicicletta. Quello che apprezza è il servizio tutto just in time.

Non sono ancora arrivata alla scrivania. Intanto serve un'indicazione sul remote access to e-resources e l'app più adeguata, sempre che quella mattina il wifi network funzioni.

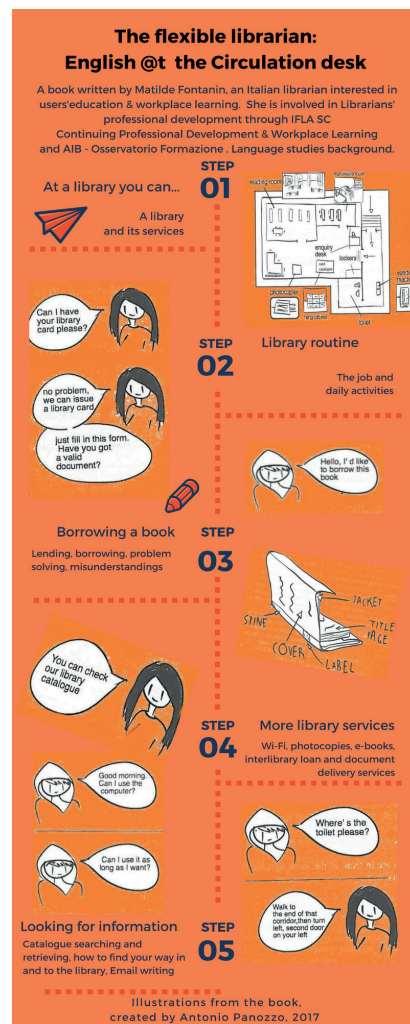
Pagina 55 del glossario della Fontanin per non-members "At a library you can..."

Una biblioteca è così aperta al mondo che, per non chiudere le porte della comprensione, deve saper distinguere un utente timido da quello autonomo, un utente disordinato da quello attrezzato. Entrano tutti. Passano con lo sguardo pensieroso davanti al circulation desk, cuore pulsante della biblioteca, dove talvolta gli assistenti, all'inglese B1, preferiscono usare l'italiano C2. Nella Babele linguistica ad alcuni sfugge quell'utente, creatura schiva e imbarazzata, a cui rimane bloccata sull'angolo della bocca la domanda "Scusi, mi ripete".

Ecco che ritorniamo alla questione iniziale: nel nostro lavoro scopriamo che "acculturazione" e "inculturazione" possono essere due facce della stessa medaglia. È nello scambio linguistico, anche solo tecnico, che esce l'identikit del flexible librarian come lo definisce con arguzia Matilde Fontanin.

L'autrice si pone in un atteggiamento non da insegnante ex cathedra, ma simpaticamente come una personal trainer: nel suo addestramento linguistico tenta di sbloccarci, bibliotecari timorosi, verso l'uso di una terminologia inglese, talvolta lingua di soccorso, tal'altra "di conforto".

Entriamo nella dimensione di quel professionista che, nella faticosa conversazione per una webquest o per spiegare i side services, riceve in cambio uno spicchio di mondo altro. Quando la sostituisce dell'ultimo



minuto delle pulizie arriva e reclama per boiler guasto e acqua fredda, in spagnolo non so cosa risponderle. Però mi viene da sorridere pensando ad alcune reminiscenze del viaggio in Scozia. Curglaff è quella buffa parola che sta ad indicare la sensazione fisica che si prova dopo essersi tuffati nell'acqua gelida. Forse esiste solo lì. Direi che la nostra giornata è più cosmopolita e più friendly di una navigazione su Google Earth.

È così che do il benvenuto al manuale di Matilde Fontanin, recente pubblicazione del 2017: pochi capitoli per bibliotecari flessibili, un

po' ironici, che all'efficienza di un inglese erudito colgono l'efficacia di quell'inglese quotidiano richiestoci nelle rare volte in cui uno straniero ci chiede "Scusa, come faccio?". Sta in quelle poche parole la capacità di saperlo trattenere, nuovo *user* ricchissimo di esperienze altre che, come è capitato a me, può raccontarci l'utilità della sua biblioteca a cui accedeva dopo km di cammino per aggiornarsi, da neo medico, su come fronteggiare l'ebola nel suo Paese.

Al nostro *know how* si aggiunge il cosiddetto *knowing that*, in cui le competenze nell'ecologia dell'informazione e nella psicologia dell'utente ci permettono di rinnovare la figura del bibliotecario, usando un neologismo, quello di "informediario".

Possiamo veramente dirlo adesso, *the importance of being "flexible"...* con l'aiuto di un manuale di *active learning language* da tenere sul *circulation desk* per ogni evenienza.

Bye-bye Matilde.

VIVIANA VITARI

Biblioteca di Treviolo (BG)
biblioteca@comune.treviolo.bg.it

NOTE

³ "Hello! Any librarians out there? The library profession in the 21st century" di Peter Johan Lor, estratto da Bollettino AIB, ISSN 1121-1490, vol. 46 n. 4 (December 2006), p. 317-330.

DOI: 10.3302/0392-8586-201805-054-1