Comunicare la sostenibilità in biblioteca

Comportamenti, stili di servizio, strategie di comunicazione

ANNA BILOTTA
Sapienza Università di Roma
anna.bilotta@uniroma1.it

DOI: 10.3302/0392-8586-202207-019-1

La sostenibilità delle biblioteche in un'ottica sistemica

Una biblioteca che voglia dirsi pienamente sostenibile dovrebbe pensare alla sostenibilità in un'ottica sistemica in cui si integrano diversi aspetti, quali la progettazione e l'organizzazione degli spazi, la gestione e lo sviluppo delle raccolte, l'offerta di attività culturali, formative e educative, la comunicazione, i comportamenti e lo stile di servizio. Tutto ciò non può essere frutto dell'improvvisazione o della contingenza ma deve essere strategicamente programmato e pianificato, laddove le biblioteche vogliono davvero contribuire all'integrazione tra le dimensioni ambientale, economica, culturale e sociale della sostenibilità e al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU.[1]
Come osserva Chiara Faggiolani, "comprendere le cose in maniera sistemica significa inserirle in un contesto, stabilire la natura delle loro relazioni e inquadrarne chiaramente lo scopo",[2] e ancora

> Approcciare lo studio delle biblioteche secondo un approccio sistemico significa concepirle come un elemento/nodo parte di un sistema sociale complesso e quindi domandarsi se la loro configurazione attuale sia adeguata alle esigenze della società contemporanea, in quali relazioni esse si pongano rispetto alle principali sfide con le quali siamo chiamati a confrontarci – cambiamento climatico, crescita sostenibile, lotta a ogni forma di disuguaglianza, parità di genere, inclusione sociale ecc. – se l'approccio con cui cerchiamo di interpretarne il ruolo sia utile a rafforzarle o sia destinato a perpetuare la sostanziale marginalità di cui esse hanno sempre sofferto in Italia.[3]

Tra i diversi tasselli che compongono questa visione sistemica oggetto di approfondimento in queste pagine saranno la comunicazione, i comportamenti e lo stile di servizio delle biblioteche.

Comunicazione implicita ed esplicita

Comportamenti e stile di servizio dei bibliotecari e delle biblioteche sono, come vedremo tra poco, parte integrante della comunicazione. Se "comunicare" significa

Questo articolo, terza tappa dei "Percorsi della sostenibilità", segue le riflessioni sugli edifici, le raccolte e le attività di formazione ed educazione nel percorso delle biblioteche verso la sostenibilità; cfr. Anna Bilotta, *Biblioteche e edifici sulle tracce della sostenibilità*, "Biblioteche oggi", 40 (2022), 4, p. 9-14, DOI: 10.3302/0392-8586-202204-009-1; *Ead.*, *Raccolte, accesso all'informazione, educazione: tappe cruciali delle biblioteche verso la sostenibilità*, "Biblioteche oggi", 40 (2022), 5, p. 13-19, DOI: 10.3302/0392-8586-202205-013-1. In questa serie di contributi sono e saranno affrontati diversi temi, tutti riconducibili alla sostenibilità delle biblioteche. I siti web qui citati sono stati consultati per l'ultima volta il 10 settembre 2022.

"mettere in comune", cioè non semplicemente trasferire informazioni ma condividerle, ecco che la comunicazione in biblioteca è ciò che le permette di condividere i suoi valori, la sua offerta, i suoi servizi con tutti gli *stakeholders*, in primis gli utenti reali e potenziali, l'ente e la comunità di appartenenza, ma anche gli altri servizi pubblici e istituti culturali, i partner privati ecc. Tutto ciò che la biblioteca fa è comunicazione, che sia implicita o esplicita. La comunicazione implicita non è posta consapevolmente in essere ma è affidata implicitamente a evidenze fisiche e comportamentali e si manifesta nell'offerta documentaria, nei servizi, nell'allestimento degli spazi fisici e digitali, nelle attrezzature e nelle tecnologie messe a disposizione, nello stile di servizio del personale. La comunicazione esplicita, invece, è costituita da comportamenti, discorsi, scambi di comunicazione messi in atto consapevolmente per informare sui servizi, le attività, i programmi, i progetti, per insegnare agli utenti come usare la biblioteca in modo consapevole ed esperto, per trasformare i non utenti in utenti reali e gli utenti occasionali in utenti assidui, per legittimarsi agli occhi dell'ente di appartenenza e del pubblico, per condividere informazioni all'interno e all'esterno della biblioteca. Come osserva Maria Stella Rasetti, non si possono sottovalutare le conseguenze della comunicazione in biblioteca, che è intrinseca anche alle azioni apparentemente più piccole e insignificanti:

> la qualità grafica del cartello con l'orario di apertura al pubblico, attaccato fuori dalla porta d'ingresso; il benessere delle piante collocate nell'atrio; il sorriso del personale al bancone; i tempi di attesa tra una richiesta d'acquisto e la sua disponibilità per il prestito; i livelli di aggiornamento della raccolta; la continuità della presenza su Facebook; la qualità delle iniziative culturali. Contano anche l'assenza e il silenzio: una telefonata mai fatta, una mail rimasta senza risposta, la mancata presenza del direttore della biblioteca ad un importante evento culturale in città.[4]

Rispetto al tema specifico della sostenibilità, la comunicazione riveste un ruolo strategico importante. Da una parte può configurarsi essa stessa come una pratica sostenibile, prediligendo, nel caso della comunicazione cartacea, l'utilizzo di carta riciclata e la stampa fronte-retro, l'impiego di cartucce riciclate e di inchiostri a basso livello di composti organici volatili, o prevedendo un'integrazione o sostituzione con la comunicazione digitale mediante newsletter, siti web e social network e l'utilizzo di schermi digitali in biblioteca al posto di manifesti e cartelli. Dall'altra parte, ed è questo l'aspetto più importante, la comunicazione permette alla biblioteca di rendere "visibile" il suo impegno per la sostenibilità, di farlo sapere e di renderne partecipi tutti i portatori di interesse. È chiaro che l'intero percorso verso la sostenibilità sottintende una serie di atti comunicativi, anche impliciti, ma vi sono strategie che più di altre contribuiscono a esplicitare il ruolo delle biblioteche per la sostenibilità. Nelle prossime pagine ne saranno riportati alcuni esempi.

Principi e comportamenti sostenibili

L'adozione di comportamenti e di uno stile di servizio sostenibili si può manifestare in numerosi modi. Tra le azioni più diffuse ricordiamo senz'altro il risparmio di energia elettrica e di acqua, l'impiego della raccolta differenziata per il personale e per gli utenti che sono in questo modo chiamati a contribuire attivamente. Sempre in quest'ottica, per ridurre (o eliminare) l'uso della plastica la biblioteca può favorire tra gli utenti l'utilizzo di borracce mettendone in vendita delle proprie (è il caso della Mediateca Montanari di Fano o delle biblioteche della Libera Università di Bolzano) o distribuendole gratuitamente (come nel Sistema bibliotecario dell'Università di Modena e Reggio Emilia o nella Biblioteca Lazzerini di Prato). Per evitare sprechi di carta un'altra strategia è quella che vede la sostituzione della riproduzione dei documenti mediante fotocopie (solitamente a pagamento) con scansioni gratuite delle pagine dei libri, che gli utenti possono salvare su una chiavetta personale o inviarsi via mail, sempre nei limiti previsti dalla normativa in materia di diritto d'autore (tra gli esempi il Sistema bibliotecario dell'Università di Pavia o il Centro bibliotecario dell'Università di Salerno). Un altro esempio interessante è quello della Biblioteca Salaborsa di Bologna, che ha messo in vendita una linea di articoli personalizzati con il logo della biblioteca (shopper, zaini, pochette, mascherine e molto altro) realizzati dalle detenute di una casa circondariale della città con materiali donati da aziende, associazioni, negozi, cittadini che vogliono garantire loro una seconda vita.
Come si accennava, la comunicazione digitale può essere considerata di per sé una pratica sostenibile, a maggior ragione quando si fa veicolo di promozione di comportamenti e iniziative sostenibili della biblioteca. In particolare, i social network sono uno strumento utilizzato per una comunicazione veloce e rivolta, almeno potenzialmente, a un pubblico più ampio della cerchia degli utenti reali della biblioteca. Gli *hashtag*, ad esempio, sono marcatori che permettono alle biblioteche di categorizzare i post che riguardano eventi, consigli di lettura, servizi legati alla sostenibilità. Si va dai più classici #sostenibilità, #sviluppososteniblile (o soltanto l'aggettivo #sostenibile), #Agenda2030 o #SDGS (anche

nella variante dei singoli obiettivi dell'Agenda, ad esempio, #paritàdigenere o #sconfiggerelafame), ma anche #plasticfree, #librariesforfuture e #biblioforfuture.
In particolare, l'*hashtag* #librariesforfuture è utilizzato per indicare l'adesione delle biblioteche al movimento internazionale Libraries4Future che, anche nel nome, ci ricorda il più celebre movimento ambientalista Fridays for Future. Libraries4Future conta, a oggi, oltre 600 firmatari, prevalentemente bibliotecari tedeschi ma anche di altri paesi del mondo, e si basa su cinque principi guida, sui quali bibliotecari e persone vicine alle biblioteche sono chiamati a discutere:

1. le biblioteche sono parte attiva nella protezione del clima (devono svolgere un ruolo importante nel dibattito e un'azione concreta);
2. ciascun bibliotecario può e deve agire (integrando la consapevolezza della sostenibilità nel lavoro quotidiano in biblioteca);
3. le biblioteche sono dei moltiplicatori (di conoscenze e informazioni sul cambiamento climatico in quanto luoghi di educazione e informazione);
4. le biblioteche rafforzano la coesione sociale (sono luoghi di democrazia e stimolo del dibattito sociale per un futuro vivibile per tutte le persone nel mondo);
5. i politici debbono agire (si tratta di un invito ad adoperarsi con determinazione per fronteggiare la crisi climatica rivolto a tutti coloro che, ovunque nel mondo, hanno responsabilità politiche).[5]

Nel contesto italiano l'*hashtag* #biblioforfuture fa riferimento al progetto "#RR-Riduci, Riutilizza!" elaborato dalla cooperativa sociale Alboran e dal Sistema bibliotecario Milano-Est con il patrocinio di CUBI-Culture biblioteche in rete in risposta a un bando della Fondazione Cariplo denominato "Plastic Challenge - Sfida alle plastiche monouso". Il progetto ha visto il coinvolgimento di circa trenta biblioteche pubbliche per migliorarne la sostenibilità, ripensare i comportamenti e le azioni che rendono una biblioteca e una comunità sostenibile, sensibilizzare i cittadini su questi temi con una particolare attenzione per bambini e ragazzi. Nell'ambito del progetto sono stati organizzati conferenze, eventi e laboratori ed è stato realizzato e promosso un *Decalogo della sostenibilità* articolato in dieci azioni per promuovere uno stile di vita più sostenibile e più rispettoso dell'ambiente anche in biblioteca: introduzione, monitoraggio e potenziamento della raccolta differenziata; installazione di erogatori per l'acqua ad accesso gratuito per favorire l'utilizzo di borracce personali; modifica ai distributori di bevande in modo da fornire bicchieri di carta o escluderne l'erogazione, favorendo l'utilizzo di bicchieri personali; predilezione nei distributori di prodotti con packaging più sostenibili; divieto di utilizzo di plastiche monouso durante tutti gli eventi; predilezione per l'acquisto di prodotti certificati *green*; introduzione di un punto di raccolta per lo smaltimento di materiali quali toner, pile, tappi di sughero ecc.; monitoraggio dei consumi energetici mediante un maggior controllo sugli impianti di riscaldamento, raffrescamento e illuminazione; introduzione di piante ornamentali in aree di relax, spazi di studio e di lettura per favorire il miglioramento della qualità dell'aria; introduzione di una bacheca dove pubblicare annunci e offerte per lo scambio di oggetti e materiali in modo da implementare lo sviluppo di un'economia circolare. Il decalogo è esposto nelle biblioteche aderenti al progetto per far sì che bibliotecari e utenti lo rispettino insieme.[6]
Già nel 2016, nell'ambito del convegno "L'ambiente in biblioteca, le biblioteche per l'ambiente: reti e altre buone pratiche" promosso dalla Biblioteca dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA), dalla Biblioteca nazionale centrale di Roma, dall'AIB e dal Coordinamento nazionale biblioteche di architettura (CNBA), erano stati redatti due decaloghi per favorire un comportamento corretto nei confronti dell'ambiente da parte dei bibliotecari e degli utenti. L'ecodecalogo del bibliotecario invita il personale a curare la raccolta differenziata con contenitori adeguati e indicazioni chiare per gli utenti, ridurre l'uso della carta (riciclando fogli e buste, favorendo lo scambio di libri e dispense tra utenti, non stampando i moduli di prestito ma utilizzando piccole strisce di carta con il timbro della biblioteca e la data, stampando solo se indispensabile in modalità bozza, bianco e nero e fronte-retro), usare prodotti ecologici per carta, detersivi ecc., utilizzare acqua contenuta in bottiglie di materiale ecologico oppure in brocche da versare in bicchieri di materiale ecologico, ridurre il consumo di energia elettrica spegnendo le apparecchiature e le luci quando non servono, utilizzare in maniera oculata riscaldamento e condizionamento (senza lasciare finestre aperte), organizzare un repository per non ripetere più volte le stesse scansioni, diffondere informazioni sulla documentazione digitale già presente in Rete e formare gli utenti all'uso del digitale, ricorrere quando possibile al document delivery invece che al prestito interbibliotecario, usare più le scale e meno gli ascensori, raggiungere la biblioteca in bicicletta, con i trasporti pubblici o con il *car sharing*, essere coerenti con le precedenti raccomandazioni in occasione dell'organizzazione di eventi in biblioteca.
Come si può immaginare, l'ecodecalogo dell'utente ha numerosi punti in comune con quello del bibliotecario e riguarda sia i comportamenti delle persone in biblioteca che la quotidianità: evitare la macchina per raggiungere la biblioteca, prendere in prestito i libri

contribuendo ad alimentare i punti di *book crossing*, nei luoghi chiusi mantenere una temperatura non superiore ai 20 gradi in inverno e non inferiore ai 25 gradi d'estate (anche grazie all'utilizzo di doppi vetri e di altri accorgimenti di isolamento termico), non lasciare le finestre aperte in presenza di riscaldamento o condizionamento attivi, scegliere un abbigliamento adeguato alle condizioni climatiche, utilizzare se possibile l'acqua del rubinetto e i contenitori per bevande riutilizzabili invece delle bottiglie di plastica, non lasciare aperto il rubinetto inutilmente e applicare i riduttori di flusso, ridurre l'uso della carta per stampe e fotocopie, privilegiare l'uso della luce solare rispetto a quella artificiale (da alimentare con lampadine a basso consumo), non lasciare accese le luci inutilizzate e spegnere gli interruttori degli apparecchi, usare le scale, prediligere l'acquisto di cibi freschi con imballaggi essenziali e riciclabili e di prodotti ecologici per le pulizie, ridurre l'utilizzo di stoviglie usa e getta, utilizzare sacchi di tela per la spesa, fare la raccolta differenziata, sensibilizzare gli altri alle buone pratiche della sostenibilità.[7]

Le raccomandazioni riportate brevemente in queste pagine sintetizzano bene i comportamenti e gli stili di servizio che bibliotecari e biblioteche dovrebbero adottare per essere davvero sostenibili e per far sì che le biblioteche siano un esempio per i cittadini chiamati a contribuire alla causa in ogni piccolo gesto della loro quotidianità, dentro e fuori gli edifici bibliotecari.

Il ruolo strategico della comunicazione

Per Giovanni Di Domenico la sostenibilità diventa un'opportunità strategica, un vero e proprio paradigma per la biblioteconomia e per le biblioteche, se risponde ad alcune caratteristiche, riassumibili in dieci punti: se la biblioteca punta a determinare effetti durevoli nelle tre aree della sostenibilità (ambientale, sociale, economica) di cui possa giovarsi tutta la collettività; se è capace di tradurre tale missione in programmi, progetti e azioni di medio e lungo periodo e se ciò è parte di un sistema di rendicontazione sociale; se organizza e gestisce in ottica sostenibile offerta documentaria, accessi, servizi, spazi fisici e digitali; se sa costruire cooperazione, alleanze, partecipazione intorno al proprio impegno per la sostenibilità; se si propone come nodo di rete per l'educazione sostenibile e per la condivisione di valori e comportamenti sostenibili; se diventa presidio di sostenibilità culturale tutelando la conoscenza registrata, rafforzando la centralità della cultura nei processi di cambiamento, facendosi guidare negli ambienti digitali da intenti ecologici ed etici; se le sue relazioni sono resilienti e in grado di durare nel tempo; se interpella



l'etica pubblica e la decisione politica sullo sviluppo sostenibile; se la sostenibilità è parte della sua identità, (auto)narrazione, immagine sociale; se la sostenibilità diviene riferimento deontologico per i bibliotecari.[8] Di Domenico parla esplicitamente di rendicontazione sociale, condivisione di valori e comportamenti sostenibili, autonarrazione e immagine sociale, ma è evidente come la comunicazione sia fondamentale e sottesa a tutti i dieci punti.

In sintesi, come osserva Sara Dinotola,

> All'interno del processo di gestione della biblioteca sostenibile uno spazio di rilievo dovrebbe essere occupato dalla comunicazione, al fine di raggiungere diversi obiettivi strettamente interrelati. Innanzitutto, una comunicazione chiara ed efficace permette di rendere noti agli utenti e a tutti gli stakeholder gli sforzi che la biblioteca sta compiendo a favore della sostenibilità: ciò contribuisce a migliorare sensibilmente l'immagine generale della biblioteca, [...] e si traduce in un aumento di fiducia verso la biblioteca. In secondo luogo, una comunicazione adeguata permette di diffondere la cultura della sostenibilità, tant'è che la biblioteca può diventare un esempio e svolgere una funzione di sensibilizzazione alla sostenibilità per la comunità di riferimento. È evidente, quindi, che la biblioteca agisce su due livelli: da una parte lavora concretamente e in più direzioni a favore della sostenibilità, dall'altra, esercitando la sua responsabilità sociale e il suo ruolo educativo, attraverso la comunicazione ha la capacità di influenzare il comportamento delle persone.[9]

Una comunicazione ben studiata, progettata, sostenibile permette alla biblioteca davvero di "mettere in comune" e di rendere visibile il suo impegno per la sostenibilità, di sensibilizzare le persone e di diffondere una cultura della sostenibilità dentro e fuori le proprie mura.

NOTE

[1] United Nations, *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*, https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf.

[2] Chiara Faggiolani, *Le biblioteche nel "sistema benessere", la ricerca applicata e gli strumenti della biblioteconomia sociale*, in *Le biblioteche nel sistema del benessere: uno sguardo nuovo*, a cura di Chiara Faggiolani, Milano, Editrice Bibliografica, 2022, p. 27-50: p. 28.

[3] *Ibidem*.

[4] Maria Stella Rasetti, *La biblioteca e la sua reputazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 2021, p. 100. Per una riflessione a margine del volume cfr. Anna Bilotta, *La biblioteca e la sua reputazione: sulle tracce della misurazione per costruire una nuova narrazione*, "AIB studi", 62 (2022), 2, p. 379-396, DOI: 10.2426/aibstudi-13405. Della stessa autrice si vedano anche Maria Stella Rasetti, *Come rendere più consapevole la comunicazione della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2018; *Ead.*, *Come raccontare in modo efficace la tua biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2020; *Ead.*, *Gentilezza in biblioteca: oltre il garbo e le buone maniere*, in *L'orgoglio di essere bibliotecari: saggi in ricordo di Maria A. Abenante*, a cura di Vittorio Ponzani, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2020, p. 375-381. Sul tema della comunicazione riferimenti imprescindibili sono Giovanni Di Domenico, Michele Rosco, *Comunicazione e marketing della biblioteca: la prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998; *Comunicare la biblioteca: nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002; Chiara Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca: il potere delle parole per misurare l'impatto*, con contributi di Maddalena Battaggia [*et al.*], Milano, Editrice Bibliografica, 2019.

[5] Per la traduzione italiana dei principi guida cfr. https://libraries4future.org/declaration-it.

[6] Per una panoramica degli eventi organizzati finora nell'ambito del progetto cfr. https://cubi.cosedafare.net/aggregatieventi/altro/biblio-future/882. L'adesione delle amministrazioni è stata richiesta sottoscrivendo un impegno a migliorare nel corso di un anno (2021-2022) almeno due dei punti del decalogo; nel mese di ottobre 2022 è previsto un evento, che si svolgerà in contemporanea nelle biblioteche aderenti, per verificare con gli amministratori il rispetto degli impegni presi. Il decalogo è stato pensato a uso interno delle biblioteche, pertanto, non è stato pubblicato online; si ringrazia la dott.ssa Alessandra Bossini, coordinatrice del progetto, per averlo messo a disposizione di chi scrive.

[7] Cfr. *L'ambiente in biblioteca: le biblioteche per l'ambiente: reti e altre buone pratiche*, atti del convegno (Roma, 15 aprile 2016), a cura di Maria A. Abenante, Raffaella Inglese, Maurizio Lazzari e Anna Laura Saso, Roma, ISPRA, 2018; Raffaella Inglese, *Ecodecaloghi e non solo: l'impegno costante del CNBA per la sostenibilità delle biblioteche*, in *Biblioteche e sviluppo sostenibile: azioni, strategie, indicatori, impatto*, relazioni del convegno delle Stelline (Milano, 15-16 settembre 2020), Milano, Editrice Bibliografica, 2020, p. 117-121.

[8] Giovanni Di Domenico, *Per una biblioteca sostenibile: qualche spunto introduttivo*, in *Il paradigma della biblioteca sostenibile*, a cura di Giovanni Di Domenico con Anna Bilotta, Concetta Damiani, Rosa Parlavecchia, Milano, Ledizioni, 2021, p. 7-22, in particolare p. 11-12. Sul tema si veda anche Anna Bilotta, *Sostenibilità: quali opportunità per la valutazione delle biblioteche?*, "Biblioteche oggi", 40 (2022), 6, p. 9-18, DOI: 10.3302/0392-8586-202206-009-1.

[9] Sara Dinotola, *Per una cultura organizzativa e gestionale della biblioteca sostenibile*, in *Il paradigma della biblioteca sostenibile* cit., p. 89-115: p. 106.

ABSTRACT

The paper represents the third stage of the "Ways of sustainability", after reflections on buildings, specialized collections, training and educational initiatives. In this series of papers different themes are faced, all referable to libraries sustainability. This paper analyses the strategic role of communication, reporting Italian examples relating to public and academic libraries, guiding principles and actions that promote a more sustainable behavior of librarians and users in the library and in everyday life and ensure that libraries become an example for citizens.