

Audience engagement e volontariato

Volontariato, cittadinanza attiva, audience engagement sono termini dai confini definiti? O hanno significati contigui o sovrapponibili?

Se vuole essere un hub di comunità e giocare un ruolo nei processi di civic engagement, la biblioteca deve includere, coinvolgere, incoraggiare, promuovere forme di partecipazione, essere uno spazio aperto dove le persone possano impegnarsi su temi comuni e di pubblico interesse.

Favorire collaborazioni e sinergie sembra quindi essere un valore (e nei casi migliori una politica e una strategia organizzativa) unanimemente condiviso.

Eppure non appare banale il passaggio – di natura culturale – dalla visione del cittadino/volontario/utente come soggetto passivo che agisce in una logica top-down a quella del cittadino/volontario/utente come protagonista consapevole, titolato a dire e dare il proprio contributo nello sviluppo dei servizi e delle progettualità, che agisce in una logica dialogica con i bibliotecari. Insomma, lavorare, program-



Una panoramica della sala dove si sono svolti i lavori

mare, progettare, ideare e realizzare estendendo la sfera delle scelte condivise non è per nulla semplice. Ecco perché quanto la proattività dei cittadini venga considerata una ricchezza o quanto un ostacolo a una quotidianità talvolta faticosa del bibliotecario; quanto una dimostrazione del potenziale fortemente aggregativo della biblioteca o piuttosto un modo un po' subdolo di aggirare le norme sul lavoro, dipende ancora molto dalle condizioni di contesto in cui nasce ed evolve la relazione tra biblioteca e città e tra bibliotecari e cittadini attivi. Situazioni in cui la valorizzazione dei cittadini da parte della politica locale si è tradotta nel graduale depauperamento della funzione dei bibliotecari, nello svilimento della competenza professionale e nell'affidamento del servizio ai soli volontari generano posizioni più prudenti e meno entusiastiche nei confronti dell'eterogeneo universo del volontariato culturale. Posizioni diverse e assai più positive si rafforzano invece laddove la biblioteca è stata in grado di dare origine e alimentare un'alleanza con i cittadini, visti nel duplice ruolo di promotori del servizio, capaci anche di azioni di lobbying pro-biblioteca di fronte a istituzioni poco attente, così come di osservatori-portatori di istanze e bisogni della comunità e del territorio che sfuggono all'attenzione dei bibliotecari.

Non solo. Non appare facilmente colmabile neppure la distanza tra coloro che giudicano necessaria una sorta di selezione tra i possibili candidati volontari e chi reputa

cittadini attivi dei pari; o, detto in altro modo, tra coloro per i quali la biblioteca deve definire a monte in quali ambiti di progettazione avvalersi dei volontari e chi ritiene invece che la biblioteca debba accettare, anzi, accogliere come un processo naturale, che cittadini o gruppi più o meno organizzati ne facciano, da legittimi proprietari, uno spazio di partecipazione e di protagonismo. Ciò che sembrano non condividere è il punto di partenza del ragionamento, pur finendo per condividere un punto di arrivo: le persone rappresentano una risorsa arricchente che una comunità professionale adeguatamente formata in termini di competenze relazionali e negoziali dovrebbe sempre saper tenere ingaggiate.

È evidente che se non vogliamo limitarci alla collaborazione nelle letture ad alta voce del progetto Nati per Leggere (esempio classico di volontariato in biblioteca, già più nobile dell'aiuto nel riordino dei libri), dobbiamo essere consapevoli che questa visione è per molti versi superata, mentre ben più contemporanea e rispondente alle nuove forme della cittadinanza, intesa come pratica, è il riconoscimento delle competenze diffuse nelle comunità, dei saperi che possono essere condivisi, delle capacità dei cittadini attivi di inserirsi nelle funzioni della biblioteca, integrandone e accrescendone la mission.

Se vuole essere un hub di comunità, la biblioteca deve cucire, connettere, favorire sinergie, allenare alla collaborazione, ma anche lasciare spazi di autonomia e costruire accordi fra pari.

L'evoluzione delle biblioteche non può non passare da qui e le riflessioni sui temi della cittadinanza attiva e dell'audience engagement dovranno porsi al centro delle riflessioni della comunità dei bibliotecari.

Rete delle Reti può sostenere queste riflessioni e supportare le biblioteche nella promozione delle diverse forme di alleanza con il proprio territorio organizzando una cornice giuridica e una raccolta delle buone pratiche e delle metodologie di audience engagement, così come di statuti e convenzioni quadro.