

# Il mediatore linguistico-culturale in biblioteca

Lorenzo Luatti

Ricercatore dei processi migratori  
e delle relazioni interculturali\*  
lorenzo.luatti@ucodep.org

*Le biblioteche dovrebbero riflettere le società multiculturali anche nel personale impiegato, assicurando che rifletta davvero i diversi gruppi etnici, culturali e linguistici serviti. Le biblioteche dovrebbero realizzare azioni positive per garantire che le persone delle minoranze etniche, culturali e linguistiche siano al corrente delle opportunità di impiego esistenti.*  
(IFLA, *Società multiculturali: linee guida per i servizi bibliotecari*, 2003)

*Abbiamo bisogno di third places, luoghi che accolgono tutti e favoriscono esperienze collettive anche apparentemente banali [...]: luoghi di esperienze comuni, territori dove il cittadino può venire in contatto con punti di vista diversi [...]. Insomma, il futuro sta nel fare della biblioteca pubblica una città e della città una biblioteca.*  
(Antonella Agnoli, *Le piazze del sapere*, 2009)

## 1. Mediazioni e mediatori/trici

Parlare di mediazione linguistico-culturale in biblioteca e della sua figura professionale – il mediatore/trice linguistico-culturale – può sembrare a prima vista fuorviante, qualora si pensi a una mediazione di tipo triadico, caratterizzata dal “triangolo comunicativo” fra operatore, mediatore e utente immigrato. È questa la vera e propria mediazione professionale, la mediazione con la “M” maiuscola, che implica un’attività di traduzione linguistica e di interpretariato “culturale” allo scopo di facilitare la relazione/comunicazione tra più soggetti. È il caso, ad esempio, del mediatore che interviene nei reparti ospedalieri o a scuola in situazione dove è difficile comunicare, poiché i pazienti o i genitori dell’alunno straniero hanno una scarsa conoscenza della lingua italiana o non la conoscono affatto, e si rende inoltre necessario disvelare i codici culturali e linguistici, i messaggi verbali e non verbali, sottesi ai protagonisti dell’incontro (utente immigrato, operatore, servizio). A questo tipo di mediazione si fa riferimento quando si parla di funzione “ponte” del mediatore, secondo una abusatissima metafora che a lungo andare ha favorito la sedimentazione di alcuni equivoci della mediazione professionale (Luatti, 2009).

Il ricorso al mediatore in biblioteca nella forma della relazione “a tre” soggetti, benché non si possa escludere a priori, pare una situazione remota o piuttosto residuale. La mediazione triadica è infatti diffusa soprattutto in situazioni di emergenza che non sembrano caratterizzare l’ordina-

ria attività delle nostre biblioteche pubbliche. Sono altre, piuttosto, le possibili tipologie di mediazione culturale (e le mansioni del mediatore) in biblioteca.

Del resto, anche in ambito scolastico e sanitario, ad esempio, la mediazione a tre rappresenta una delle possibili forme di intervento del mediatore professionale e neppure quella più richiesta e praticata: accanto ad essa, infatti, si sono sviluppati e convivono altri livelli di mediazione, sempre agiti dal mediatore culturale, e che ridefiniscono questi ora come animatore, ora come traduttore, ora come operatore... Ed è proprio la figura del mediatore-operatore di sportello (di *front office*) ad essere diffusa nei servizi sanitari e ospedalieri, nelle questure, nei centri per l’impiego, negli uffici anagrafe: qui la relazione è “diadica”, e l’intervento del mediatore avviene indipendentemente da una corrispondenza di codici linguistici e culturali con l’utente immigrato. In questo caso l’operatore-mediatore – generalmente straniero o comunque con esperienze personali o familiari di migrazione – si rivolge agli utenti immigrati, qualsiasi sia la loro provenienza nazionale, con il compito di informare e accompagnare l’utente nell’accesso ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio. È il caso del mediatore albanese che interagisce con un utente marocchino, indiano, filippino, ucraino, comunicando in italiano o attraverso altra lingua veicolare; fornisce informazioni, filtra le domande per poi riportarle all’operatore del servizio, suo referente. È questa una figura che potrebbe trovare – e in alcuni casi già trova – un suo “posto” all’interno delle biblioteche pubbliche.

\* L’autore collabora con il Centro di documentazione Città di Arezzo e con la ong Ucodep.

Potremmo anche sostenere che qui non si tratta di “mediazione” professionale, ma di sostituzione o interposizione del mediatore all’operatore del servizio, così come potremmo sostenere che la mediazione culturale intesa come presentazione di alcuni elementi della cultura di origine (la cosiddetta “testimonianza culturale”) è una sorta di “animazione culturale”; e così che l’attività prevalente svolta dal mediatore in ambito giudiziario (ad esempio, nei tribunali) o in biblioteca quando gli viene chiesto di tradurre avvisi e documenti, è pura e semplice attività di interpretariato e traduttariato (scritto e/o orale). Potremmo forse affermare che oggi, al di fuori della mediazione triadica – e neppure in tutte le sue fattispecie –, siamo di fronte a *mediatori senza mediazione* o, nella migliore delle ipotesi, *con poca mediazione*? Oppure, stiamo riconducendo alla mediazione linguistico-culturale tipologie di intervento che vanno chiamate con altro nome? Non c’è il rischio che se “tutto è mediazione”, si finisca per perdere il senso e i confini della mediazione stessa, favorendo ambiguità e confusione sulla sua figura professionale?

Una attenta studiosa, con una grande esperienza “sul campo”, come Marta Castiglioni, ha osservato alcuni anni fa che al di là della mediazione a tre, “tutte le altre forme di utilizzo del mediatore linguistico-culturale oggi presenti nei differenti servizi – animatore culturale, orientatore, operatore di sportello, accompagnatore ecc. – sono dei compiti possibili che egli può svolgere sicuramente con grande competenza, ma che non possono e non devono essere confuse e/o considerate interventi di mediazione linguistico-culturale” (Castiglioni, 2001, p. 143). Del medesimo avviso sono anche altri autori che più recentemente hanno osservato che “senza la presenza di una terza parte, non si ha nessuna mediazione” (Villano, Riccio, 2008, p. 39).

Occorre riconoscere, tuttavia, che anche nella mediazione diadica il mediatore-operatore si relaziona prima e dopo con il servizio, cioè con uno o più operatori del servizio medesimo, e “il servizio condiziona il rapporto, in quanto rappresenta un’istituzione che stabilisce i compiti degli operatori, delinea i percorsi per gli utenti, offre risorse e introduce limiti” (Fumagalli, 2009, p. 56). In questo senso, si può affermare che “il mediatore è un intermediario tra due interlocutori che a volte sono contemporaneamente presenti, altre no” (Cima, 2009, p. 77), ma risulta evidente come nelle due ipotesi cambia notevolmente lo schema comunicativo e i protagonisti della relazione dialogica.

Questo peraltro notorio e variegato panorama di tipologie di “mediazione” – qui sommariamente descritto e certamente non esaustivo – costituisce il bagaglio della pratica lavorativa di molti mediatori linguistico-culturali, previsto espressamente da documenti e normative nazionali e regionali (si pensi a quella scolastica); esso ci dice che siamo in presenza di più livelli e dimensioni di mediazione, ciascuno dei quali chiama in causa abilità e competenze differenti.

È questa la premessa da cui partire per affrontare il tema della mediazione linguistico-culturale in biblioteca. Non è tuttavia l’unica. A ben vedere ci sono altre domande a cui dobbiamo preliminarmente rispondere: perché la bibliote-

ca dovrebbe fare ricorso a questa “nuova” professionalità? E soprattutto, come essa si inserisce nel progetto politico-culturale della biblioteca? Soltanto dopo possiamo affrontare le questioni relative a quale ruolo, quali compiti e quali mansioni affidarle, e quali modalità di interazione tra mediatore e personale della biblioteca.

In questo contributo cercheremo di rispondere a tali interrogativi e questioni. Con una duplice consapevolezza. La prima: il compito di mediazione oggi spesso demandato a coloro che sono chiamati a farlo per “professione” è e deve diventare sempre più una capacità e una competenza professionale e umana di tutti gli operatori che lavorano in contesti multiculturali – come sono anche le biblioteche pubbliche – e che, passo dopo passo, devono costruire l’integrazione (Favaro, Fumagalli, 2004). Ci riferiamo alla capacità di stare positivamente e da protagonisti nell’incontro, che oggi dovrebbe entrare nel bagaglio professionale e umano di ogni persona. A questo fa riferimento il concetto di “mediazione diffusa” (in capo ad ogni operatore), che va tenuto distinto dalla mediazione professionale (quale dispositivo tecnico e specialistico). La seconda: se la biblioteca non si è dotata di un progetto politico-culturale chiaro e condiviso, e se in esso la prospettiva interculturale non è assunta intenzionalmente come dimensione e orizzonte culturale di fondo, che alimenta costantemente il proprio agire, risulta poi difficile riflettere seriamente sul mediatore linguistico-culturale e sul contributo che egli può offrirci.

## 2. La biblioteca nella città plurale: “cultura” della biblioteca, dimensione sistemica, linee di intervento per i servizi multiculturali

Partiamo da questo secondo nodo che chiama in causa la “cultura della biblioteca”. Le nostre biblioteche pubbliche, le nostre singole biblioteche, oggi, sono dotate di una “cultura” adeguata a rispondere alle sfide di una società multiculturali? Certo, ogni biblioteca esprime una sua “cultura”, desumibile in primo luogo da ciò che dichiara formalmente nei documenti ufficiali, e soprattutto in ciò che è agito concretamente ogni giorno. Avere una “cultura della biblioteca” significa avere una forte idea di sé, sapere a cosa si mira, avere una forte dimensione di autodiagnosi e di consapevolezza rispetto a ciò che la biblioteca “produce” e “offre” in termini di varietà di servizi e attività, capacità di attrarre pubblici, qualità delle interazioni fra gli utenti, attenzione allo spazio dedicato alle persone e così via.

Ora, una biblioteca è dotata di una “cultura” adeguata ai molti cambiamenti, se e in quanto è in grado di adattare le condizioni interne alle richieste esterne, in quanto fa proprie le ragioni e le priorità che la fase di cambiamento comporta. Ad essere adattati, sono aspetti fondamentali, in primo luogo l’organizzazione professionale interna, gli spazi e gli approcci metodologici. Ma ciò può avvenire solo se vengono soddisfatte determinate condizioni:

– se le finalità e gli obiettivi vengono condivisi dagli operatori e dagli utenti, attraverso un coinvolgimento attivo nel “progetto” di biblioteca;

- se viene posta attenzione al funzionamento quotidiano della biblioteca, e ciò significa assumere consapevolezza, presa di coscienza di se stessi, di cosa facciamo come biblioteca, cioè sviluppare una forte dimensione di autodiagnosi;
- se vi è un costante e sistematico coordinamento delle iniziative, con particolare riguardo a quelle di formative e autoformazione del personale, in modo da superare la frammentazione e la separazione.

Questa “cultura” si esprime altresì nella capacità di instaurare un rapporto dinamico e collaborativo con il territorio, dove ad assumere rilievo è pertanto la *dimensione sistemica*, delle reti, dei tavoli, degli accordi. Se non vogliamo subire passivamente gli eventi è necessario “pensare”, “progettare” e “gestire” insieme i modi e le forme di questa trasformazione. Anche se è una strada faticosa che richiede tempo e tempi. La dimensione sistemica si esprime anche nella “necessità di mettere continuamente in comune le esperienze delle biblioteche pubbliche che effettuano servizi interculturali, conoscenze, formazione, comunicazione che può divenire, col tempo, un circuito virtuoso di cooperazione” (Neri, 2008a, p. 9-10).

Negli ultimi anni le biblioteche pubbliche hanno avviato una riflessione sul loro ruolo nella società multiculturale e plurilingue, introducendo innovazioni in termini di servizi, strumenti e dispositivi, nella diffusa consapevolezza che in biblioteca “non [possa] mancare il focus sulla multiculturalità a livello di collezione e di servizi” (Galluzzi, 2009, p. 40). La realtà nei territori è sicuramente molto disomogenea, aspetto questo comune anche agli altri servizi pubblici: accanto alle esperienze consolidate, ne troviamo altre che stentano a decollare, altre ancora che sembrano restare ai margini di tali cambiamenti.

Le esperienze più avanzate, nonché le sollecitazioni degli organismi nazionali e internazionali e la letteratura specialistica, consentono di individuare alcuni filoni di lavoro e sperimentazione sui quali la biblioteca pubblica deve cimentarsi, in una realtà in profonda e rapida trasformazione. Rispetto al tema di questo contributo, mi limito a segnalare tre direttrici e linee di lavoro.

La prima ci dice che occorre lavorare per promuovere “riconoscimento” e occasioni di incontro, scambio e conoscenza reciproci. Le nostre società sono molto cambiate per effetto dei processi di globalizzazione di cui le migrazioni internazionali sono una componente molto visibile e problematica. Ma la società italiana stenta a rendersene conto, fa fatica a metabolizzare il cambiamento, a riconoscere un futuro che è già qui. Addirittura non vi è ancora consapevolezza che la nostra società è diventata e sarà sempre più multiculturale e da questa consapevolezza costruire il futuro. Pesano sicuramente la rapidità, l'intensità e la pervasività di questi mutamenti epocali.

Essi interpellano la biblioteca, la sollecitano a svolgere un ruolo attivo nella città, da coprotagonista e non da spettatrice, per contribuire alla costruzione di una società della convivenza e inclusiva, per favorire processi di integrazione e interazione dei nuovi soggetti migranti con il territorio e lo sviluppo di una consapevolezza interculturale. La sfida dell'integrazione socio-culturale e dell'inclusione non

può avere un solo protagonista, non riguarda solo gli immigrati e i loro figli (anche se su di loro grava il peso e la “fatica” maggiori). Ad “integrarsi”, in questo scenario di crescente pluralismo culturale ed etnico della popolazione, è infatti la società nel suo complesso. Riconoscere e assumere con consapevolezza questi cambiamenti; riconoscersi reciprocamente tra nuovi cittadini e italiani da più generazioni, negli aspetti che ci accomunano e in quelli che ci differenziano, nelle nostre identità plurime, evitando che l'appartenenza culturale sia motivo di cittadinanza differenziate, questo sarebbe il compito da assumere con impegno e lungimiranza. Per questo il “riconoscimento” diviene attributo centrale di ogni politica di integrazione nuova, che richiede anche modi di pensare e vedere le cose altrettanto nuovi (Quassoli, 2006). Ma il riconoscimento è entità relazionale e reclama luoghi e spazi dove l'incontro possa avvenire.

La progressiva scomparsa degli spazi comuni di mediazione e di socialità, di luoghi informali nella città e nei servizi, nei quartieri e nelle comunità; le occasioni di incrocio di storie e di intreccio di vite che si fanno sempre più rari e indisponibili evidenziano l'urgenza di (ri)trovare territori e oggetti comuni, di trovare risposte positive alla crisi dei luoghi pubblici. La biblioteca può offrire un contributo in questa direzione, se aiuta a leggere e accompagnare le trasformazioni che avvengono nelle comunità locali, negli scambi quotidiani, nella città e nei luoghi per tutti; se diventa luogo e offre spazi per l'incontro, di mediazione e scambio, sviluppa strategie di contatto, favorisce percorsi di integrazione sociale e di cittadinanza, propone strategie di lavoro in rete. La biblioteca come *agorà*, “abitata dalla città” (Neri, 2008b, p. 66 e seg.; Galluzzi, 2009), come luogo di mediazione culturale, intesa in senso lato, che si muove nella direzione di una reale integrazione e riconoscimento tra soggetti culturali portatori di storie, narrazioni, letterature, visioni del mondo... La biblioteca come luogo di “riconoscimento e valorizzazione dell'identità degli individui e dei gruppi” (Cognigni, 2004, p. 11).

La biblioteca come “piazza del sapere”, per riprendere il titolo del libro di Antonella Agnoli, “si dà un nuovo compito: trasformarsi in luogo di incontro, in una ‘piazza coperta’ a disposizione di grandi e piccoli, ricchi e poveri, zingari e cardinali” (Agnoli, 2009, p. 66). Le biblioteche come luoghi dove si fanno “esperienze comuni”, anche se l'incontro con libri e persone sono sempre ricchi di sorprese e scoperte; luoghi “[che fanno] da *trait-d'union* con altre istituzioni culturali, [danno] voce a gruppi e associazioni, [stimolano] l'azione collettiva” (Agnoli, 2009, p. 150). Si delinea dunque la necessità, per le biblioteche di aprirsi a un orizzonte che miri, oltre che all'integrazione dei migranti, all'inclusione dei futuri cittadini e a una modalità di coesione sociale e culturale che coniughi l'unità e la diversità.

In secondo luogo, la biblioteca è chiamata a svolgere un ruolo attivo nella diffusione di strumenti di tipo documentale e bibliografico, per ragazzi e per adulti, che rispondano all'esigenza di conoscere e valorizzare l'attuale pluralismo culturale, che aiutino a comprendere la complessità delle reti in cui si stringono i problemi del nostro tempo e

le sfide della società-mondo di cui facciamo parte. Dovrebbe configurarsi come un luogo dove poter disporre – anche in collaborazione con il vicino centro di documentazione interculturale, se presente (Favaro, Luatti, 2008) – di strumenti bibliografici e documentali a supporto degli operatori dei servizi del territorio, quali materiali plurilingui, per l'apprendimento/insegnamento dell'italiano come lingua seconda, per l'autoformazione, l'aggiornamento... Una dimensione questa che potrebbe contribuire a rinnovare e rilegittimare, almeno in alcuni contesti, il ruolo della biblioteca agli occhi di molti operatori e servizi.

Parimenti la biblioteca, quale servizio per tutti, presta attenzione ai differenti bisogni di lettura, di informazione e orientamento della popolazione straniera: come previsto da alcune raccomandazioni di organismi internazionali e nazionali,<sup>1</sup> essa si dota di materiali bibliografici (e multimediali) nelle lingue di origine degli immigrati, nonché attiva servizi tecnici e di *reference* aperti alla popolazione non italoфона.

Non solo dunque una assai maggiore varietà di testi a conoscenza delle altre culture, ma l'offerta di una documentazione varia per i servizi del territorio e la predisposizione di servizi specifici (lettura, informazione, prestito, formazione, consulenza, promozione) nelle lingue di riferimento delle comunità di recente immigrazione. Lungo questi tre assi di intervento (biblioteca *agorà*, biblioteca-risorsa per il territorio, biblioteca multilingue), sono stati avviati, da tempo o più recentemente, percorsi di innovazione e sperimentazione.<sup>2</sup> È soprattutto intorno a queste dimensioni che la biblioteca pubblica può utilmente ricorrere al mediatore linguistico-culturale. In questi casi la mediazione professionale trova un terreno fertile e il mediatore può sentirsi un attore riconosciuto e partecipe di un progetto di cambiamento, della biblioteca e della società nel suo complesso.

### 3. Il mediatore in biblioteca: aspetti generali

La figura del mediatore linguistico-culturale non è sconosciuta alle biblioteche pubbliche. Anzi, da molti anni esse vi fanno ricorso, spesso in modo occasionale, talvolta con maggiore continuità, per valorizzare e sviluppare le dimensioni dell'accoglienza e interculturale, per favorire l'accesso competente al servizio e la conoscenza di alcuni aspetti delle culture di origine. Due dimensioni che sono pensate e agite per utenti differenti: la prima per i migranti, la seconda, in genere, per gli italiani "da più generazioni".

Si fa ricorso al mediatore per tradurre i materiali informativi e promozionali della biblioteca (opuscoli, avvisi, modu-

listica varia, cartellonistica, regolamento...), ma anche per comunicare/informare a singoli e nuclei familiari il funzionamento e le modalità organizzative del servizio e le singole attività della biblioteca. In alcuni casi il servizio di *reference* può prevedere la presenza del mediatore-operatore in determinati momenti della settimana, con il compito, ad esempio, di fornire un orientamento alla città e ai servizi offerti (oltre alle modalità di fruizione della biblioteca). Questa modalità di intervento, configurandosi come un vero e proprio servizio "dedicato" alla popolazione immigrata, dovrebbe via via scomparire, per restare solo in specifiche limitate situazioni; il *reference* dovrebbe essere un servizio erogato per tutti, a prescindere dalla provenienza nazionale degli utenti. In situazioni, come l'attuale, di accentuata multiculturalità di fatto occorre che l'operatore del *reference* presenti motivazione e disposizione al lavoro relazionale, capacità personali di empatia, ottime competenze e conoscenze delle lingue (italiana e straniera), ottima conoscenza dell'istituzione e del contesto (anche territoriale) in cui si opera. Competenze, conoscenze, abilità che molti degli attuali mediatori professionali in gran parte possiedono o che possono maturare attraverso una formazione specialistica e un periodo di tirocinio in biblioteca.

Assai diffuso, da tempo, è poi il ricorso ai mediatori/trici linguistico-culturali per le attività di animazione interculturale, in genere rivolte agli autoctoni, come laboratori, letture di fiabe tradizionali, letture in lingua originale, "testimonianze culturali"... Erano, e talvolta sono ancora, animatori e mediatori – ma anche musicisti, narratori, *griots*, illustratori – quasi tutti gli "scrittori" migranti che dai primi anni Novanta hanno pubblicato libri di favole e fiabe della tradizione, e che molte scuole e biblioteche hanno coinvolto in attività di animazione interculturale (Luatti, 2007). Nel caso specifico della "testimonianza culturale" le pratiche hanno spesso evidenziato più rischi e "trappole" che effetti benefici: i rischi di fare un'educazione interculturale a senso unico (mentre essa è scambio e reciprocità, modificazione dei soggetti) o un'intercultura un po' esotica e folcloristica; il rischio di cadere in essenzialismi culturali, in "bignami culturali", dove le culture e le identità sono rappresentate come "monoliti", dati una volta per tutte, quando invece sono costituzionalmente *entità relazionali* (Aime, 2004), continuamente aggiornabili e permeabili ad influenze "esterne", soprattutto in situazione di immigrazione (Luatti, 2009). Il mediatore come una sorta di rappresentante ufficiale istituzionalizzato di una certa "cultura" è, secondo molti studiosi, l'emblema di molti equivoci e luoghi comuni del multiculturalismo attuale (Aime, 2004, p. 60 e seg.; Zoletto, 2007, p. 58 e seg.; Baraldi, 2003, p. 199; Villano, Riccio, 2008, p. 99 e seg.).

<sup>1</sup> Tra cui vedi: *Il manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, 1994, <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm>>; IFLA - AIB, *Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 2003.

<sup>2</sup> L'esperienza italiana offre alle biblioteche pubbliche modalità differenti per avviarsi sulla via della multiculturalità, attraverso passaggi graduali: ad esempio, in alcune esperienze lo "scaffale multiculturale" (Ongini, 1999 e 2002) è un dispositivo/risorsa molto noto e collaudato all'interno della sezione ragazzi; così, sempre più biblioteche hanno costituito uno "scaffale/sezione multilingue", con libri nelle lingue dell'immigrazione, sia per adulti che per ragazzi (Luatti, 2006), o hanno attivato servizi bibliotecari multiculturali (Neri, 2008).

Solo in alcuni limitati casi, il mediatore culturale in biblioteca è stato *compivamente* coinvolto nella progettazione e nella costruzione dei servizi multiculturali e delle sezioni multilingui, che ospitano le raccolte nelle lingue originali. Non che manchino, a questo proposito, situazioni di ricorso volontaristico e “destrutturato” al mediatore (“mi consigli qualche libro in lingua rumena?”, “la prossima volta che torni dall’Albania mi porteresti dei libri per bambini?”, “sono arrivati questi libri cinesi, mi aiuti a tradurre e traslitterare questi titoli?”), sono alcune delle richieste che i mediatori frequentemente si sentono rivolgere dal bibliotecario); ciò che manca, o che ancora è poco sviluppato sul versante biblioteca, è la consapevolezza e la chiarezza su quello che potrebbe essere un impiego strutturato, sistematico e su basi professionali del mediatore linguistico-culturale. Dall’altra parte, i mediatori non hanno avuto occasioni formative per sviluppare conoscenze e competenze specifiche per il lavoro in ambito bibliotecario; alle richieste di supporto rispetto alle dimensioni dell’accoglienza e dell’intercultura hanno offerto abilità già maturate in altri contesti (a scuola, soprattutto); per compiti “nuovi” come l’ideazione e la costruzione di una biblioteca multilingue e la progettazione dei servizi multiculturali, al di là di alcune esperienze pionieristiche, siamo ancora in terra incognita, da entrambe le parti (biblioteca e mediatori).

Inoltre, al mediatore/trice linguistico-culturale si potrebbe opportunamente ricorrere per la costruzione di un sito interculturale multilingue della biblioteca come strumento a valenza molteplice, rivolto a utenze differenziate: comunità di recente immigrazione, operatori dei servizi (informativi, culturali, sociali) e dei processi formativi, scuole, centri interculturali, altre associazioni e biblioteche del territorio. Se la biblioteca ha al suo interno quelle risorse documentali e quegli strumenti utili per i vari operatori dei servizi del territorio a cui si faceva prima riferimento – materiali bilingui di differente tipologia e per le più diverse necessità, studi specialistici sui vari temi del fenomeno migratorio, testi per l’apprendimento/insegnamento dell’italiano – il mediatore culturale diviene ancora una volta una risorsa importante, e può offrire delle consulenze specialistiche altamente qualificate agli operatori (ai docenti, al personale sanitario, della pubblica sicurezza, delle categorie economiche... agli altri mediatori), grazie all’insieme sinergico di competenze e conoscenze che gli derivano dalla pratica degli interventi di mediazione nei vari servizi, dal rapporto più o meno continuativo con tali servizi, dall’utilizzo operativo e a fini di aggiornamento professionale di molti strumenti e materiali presenti in biblioteca.

Si tratta comunque di ambiti di impiego che devono essere esplorati in profondità, affinché il mediatore possa costruirsi una professionalità più “tonda” e la biblioteca possa riconoscere e apprezzare – maturare consapevolezza (sul) – l’importante contributo che questa figura professionale può offrire.

Le azioni che il mediatore/trice può svolgere all’interno di un progetto con la biblioteca possono essere collocate su differenti piani, a seconda degli obiettivi che si prefiggono e dei soggetti che coinvolgono.

### • *Piano orientativo e informativo*

- Informazione all’utente: orientamento nel servizio (conoscenza delle attività, servizi, orari, modalità di accesso); orientamento nel territorio (conoscenza dei luoghi principali, mezzi di trasporto...).
- Informazione agli operatori di biblioteca sui contesti di origine degli utenti stranieri (organizzazioni culturali, sociali, scolastiche, sanitarie...).
- Accompagnamento delle persone straniere verso altri servizi.
- Collaborazione alla realizzazione di un sito multilingue della biblioteca e all’implementazione dei suoi contenuti.

### • *Piano linguistico e comunicativo*

- Traduzione orale e scritta (avvisi, modulistica, depliant iniziative, regolamento...).
- Esplicitazione e decodifica di messaggi verbali e non verbali.
- Aiuto per inserimento nei corsi di lingua italiana organizzati dalla biblioteca.
- Docente in corsi di lingua madre (arabo, cinese, bengala...) promossi dalla biblioteca.

### • *Piano culturale e interculturale*

- Informazione sui contesti d’origine.
- Progettazione e realizzazione di iniziative di educazione interculturale (laboratori, letture, eventi...).
- Consulenze agli operatori dei vari servizi (scuola, sanità, lavoro, terzo settore... altri mediatori) sulla documentazione bilingue e plurilingue, ricerche e testi di studio sui vari aspetti del fenomeno migratorio.

### • *Piano biblioteconomico e delle raccolte*

- Collaborazione all’aggiornamento dei materiali documentali e bibliografici sui temi dell’intercultura e dell’immigrazione presenti in biblioteca.
- Aiuto alla progettazione, realizzazione, gestione, catalogazione, promozione, aggiornamento della sezione multilingue.

### • *Piano relazionale*

- Attenzione alla relazione.
- Prevenzione del sorgere di malintesi.
- Collaborazione alla ricerca di risposte e soluzioni.
- Partecipazione alle riunioni del servizio di biblioteca, d’équipe.

La tipologia degli interventi del mediatore può dunque essere molto variegata e non sempre è agevole tenere distinti i ruoli di animatore, traduttore, operatore, mediatore. A questi si aggiungono anche quelli di progettista, formatore, consulente. Rispetto ai differenti destinatari delle azioni di mediazione sopra elencate possiamo distinguere tra i seguenti:

- donne, uomini, bambini, famiglie (sia straniere che italiane);
- operatori degli altri servizi e del terzo settore;
- personale di biblioteca;
- servizi bibliotecari.

Nei confronti di questi ultimi, vi rientrano, oltre ad alcune azioni sopra menzionate: le proposte di modifiche organizzative, di modulistica tradotta, di materiali plurilingue; la partecipazione alle iniziative del servizio; la documentazione degli interventi effettuati.

Occorre riconoscere che da un punto di vista sistemico, oggi siamo ancora molto lontani nel prevedere un inserimento del mediatore professionale nello staff multi-etnico della biblioteca, inserito nell'équipe di lavoro, che collabora e affianca gli operatori del servizio nello svolgimento delle loro attività, partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi. Ovviamente questa considerazione vale anche per molti altri servizi.

Non è stato poi approfondito, se non sporadicamente,<sup>3</sup> il tema fondamentale delle competenze che gli operatori di biblioteca devono sviluppare nell'attuale inedito contesto multiculturale; non mi pare, inoltre, sia mai stata affrontata la questione del profilo formativo del mediatore linguistico-culturale che presta il suo operato in biblioteca. Si pone così il grande tema della formazione, di quali caratteristiche, contenuti e metodologie deve presentare per favorire lo sviluppo di una professionalità "riflessiva" del bibliotecario "multiculturale" e del mediatore operatore di biblioteca.

#### 4. Il ruolo dei mediatori nella costruzione della sezione multilingue

Abbiamo già visto che un ambito di impiego "nuovo" del mediatore culturale in biblioteca, ancora poco esplorato, è la progettazione e la costruzione di una sezione multilingue (libri e riviste nelle lingue dell'immigrazione). Vediamo in quali passaggi egli può rivelarsi una risorsa importante e da coinvolgere attivamente.

La costituzione di una sezione multilingue, le modalità organizzative e il funzionamento dei servizi multiculturali ad essa collegati, richiedono un intenso e complesso lavoro agli operatori di biblioteca. Altrove ho analizzato le questioni che pone la costruzione di una sezione multilingue e la necessità di realizzare i servizi multiculturali in una dimensione cooperativa (Luatti, 2006); qui evidenzierò perché l'apporto del mediatore culturale è utile e talvolta indispensabile nelle fasi di progettazione, realizzazione, gestione, promozione e implementazione della sezione medesima. Mi riferisco sempre ad un coinvolgimento intenzionalmente strutturato e professionale del mediatore, non ad un suo utilizzo *una tantum*, su base volontaristica, poco riconosciuto.

Nella *fase di progettazione*, la prima questione che si po-

ne è la scelta delle lingue dell'immigrazione, tra le molteplici presenti nel territorio di riferimento della biblioteca. È praticamente impossibile pensare di ospitarle tutte, e non è metodologicamente corretto optare per le lingue delle comunità straniere più numerose. Bisogna acquisire degli elementi di conoscenza delle popolazioni immigrate che vivono nel territorio: qual è la zona dello stato estero di loro provenienza? Qual è l'anzianità migratoria delle varie comunità? Quali sono le abitudini sociali, la partecipazione alla vita culturale, l'impiego del tempo libero, i consumi culturali, i bisogni di informazione e di lettura nella lingua di origine? Qual è il grado di conoscenza e le modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari da parte degli stranieri? Di quali tipologie documentarie sentono di più l'esigenza? Questi e altri aspetti devono essere approfonditi.

L'indagine di comunità è lo strumento privilegiato per conoscere il contesto in cui operare e per dare delle risposte anche alle nostre domande (Galluzzi, 2001; Batini, 2008): può prevedere incontri, colloqui, focus group, interviste con testimoni "chiave", associazioni, famiglie, operatori autoctoni che operano nel settore dell'immigrazione; può essere fatto in forma di ampia e strutturata ricerca conoscitiva, o con modalità più "leggere" e semplificate. In queste due ipotesi rientrano le poche indagini di comunità che ad oggi sono state realizzate in Italia sui consumi culturali dei cittadini stranieri e le aspettative e le domande che essi rivolgono alle biblioteche (a Milano, Perugia, Prato e recentemente a Bologna, per cui vedi il dossier curato da Menarbin, Patuelli, 2009).<sup>4</sup> I mediatori sono interlocutori e consulenti competenti da coinvolgere in questa ricerca ricognitiva, perché conoscono il territorio e la situazione comunitaria e associativa straniera; possono aiutarci nel contatto e coinvolgimento di figure di riferimento delle varie comunità nazionali (senza, tuttavia, che ci si limiti ad esse); possono essere osservatori attenti delle modalità di utilizzo della biblioteca da parte degli stranieri.

Nella realizzazione della sezione multilingue un primo passo è costituito dalla *scelta dei libri della sezione multilingue*. I bibliotecari che hanno cercato di affrontare questo aspetto sanno bene che le questioni a cui dare risposta sono molte e da soli non ce la si può fare. I mediatori culturali possono darci una mano risolutiva. È tuttavia necessario condividere:

- i criteri da seguire per la selezione dei materiali bibliografici. Occorre intendersi, ad esempio, se il servizio è rivolto solo a persone adulte, se deve avere una particolare attenzione alla componente femminile, oppure se è rivolto ai bambini e ai ragazzi, o a tutta la comunità nazionale senza particolari distinzioni d'età e di genere. Bisognerà considerare le caratteristiche socio-culturali

<sup>3</sup> Penso al 51° Congresso AIB del 2004 che ha dedicato un'apposita sessione al tema "Lo staff multi-etnico in biblioteca" (vedi gli interventi sul sito dell'AIB).

<sup>4</sup> Ai nostri fini mi pare che dalla ricerca bolognese emergano due punti importanti: il grande interesse dimostrato, da parte degli stranieri intervistati, nei confronti della lettura dei libri in lingua madre (da qui la considerazione dei ricercatori "che la disponibilità delle raccolte in lingua madre sia realmente un cuore pulsante in una biblioteca multiculturale"), e la diffusa percezione della biblioteca come un luogo per l'informazione comunitaria ("più degli italiani - osservano i curatori della ricerca -, gli stranieri si aspettano questo tipo di servizio da parte di una biblioteca") (Menarbin, Patuelli, 2009, p. 66-67).

dell'utenza (anche con il rischio di cadere in qualche semplificazione) e i bisogni di lettura e informativi, aspetti questi che dovrebbero emergere nell'indagine di comunità previamente realizzata;

- la tipologia dei libri in lingua da selezionare. Ad esempio, letteratura classica e contemporanea del paese di origine e straniera (magari con una particolare attenzione a quella italiana), divulgazione di vario genere (storia, scienze, religione, arte, manuali divulgativi di puericoltura e medicina), dizionari (lingua di origine/lingue veicolari). Se ci rivolgiamo anche ai più giovani, che in stragrande maggioranza sono nati in Italia, accanto ai libri di narrativa, potrà essere utile inserire dei testi di grammatica della lingua di origine, ma anche dei testi bilingui (lingua madre/lingua veicolare) molto richiesti da alcuni genitori immigrati.

Una volta chiariti i criteri della tipologia dei libri da scegliere, il mediatore può elaborare la lista dei libri da acquistare. È questo un compito che richiede competenze e conoscenze del mercato editoriale del paese di origine e delle sue dinamiche (qualità editoriale dei libri, qualità delle traduzioni, presenza di edizioni "pirata"...). In questa fase può risultare utile consultare le collezioni di libri in lingua straniera presenti in altre biblioteche, per farsi un'idea dei criteri adottati e delle scelte effettuate; è utile contattare il bibliotecario e i mediatori culturali responsabili di quelle acquisizioni, ecc. Una volta elaborato l'elenco dei testi proposti per l'acquisto, il bibliotecario deve confrontarsi nuovamente con il mediatore per conoscere il perché di determinate scelte, eventualmente proporre integrazioni, correzioni, per arrivare così alla lista definitiva da passare all'ordine. È importante, in definitiva, che i materiali acquisiti siano il frutto di un processo partecipato e condiviso tra il bibliotecario, il mediatore, altri operatori ed esperti.

Non sempre poi è facile stabilire un contatto con una libreria o un editore nel paese di origine (benché oggi ci si possa rivolgere, almeno per certe lingue, ad alcuni fornitori che operano in Italia). Ancora una volta i mediatori possono dare una mano nelle fasi di contatto con la libreria e gli editori stranieri, e nel successivo rapporto di fornitura (controllo fatture, pagamento, trasporto e sdoganamento dei materiali acquistati...).

Il *trattamento catalografico* di opere in lingua straniera pone alcune questioni complesse e pertanto costituisce un motivo di preoccupazione per i bibliotecari, soprattutto se non si conosce la lingua. Ovviamente ci si riferisce ai materiali in alfabeti non latini: come si cataloga un libro in arabo, in cinese, in bangla o in punjabi? Non è semplicemente un problema di comprensione linguistica del documento e di individuazione dei principali elementi biblioteconomici, aspetti risolvibili ad esempio con il supporto del mediatore linguistico o dell'esperto linguista. I problemi sono di "scrittura" dei documenti da catalogare: come si convertono, come si riportano o meglio ancora – secondo

l'appropriata terminologia tecnica – come si traslitterano i caratteri della lingua che stiamo trattando in carattere latini in modo da consentire l'accesso e il successivo recupero dell'informazione da parte dell'utente? Le biblioteche italiane fanno prevalentemente ricorso alle tavole di traslitterazione che, per essere utilizzate, richiedono una conoscenza minima degli alfabeti in questione. Si tratta tuttavia di "una tecnica inadeguata alla catalogazione, una distorsione", che ad oggi rappresenta "un compromesso necessario e l'unico modo a nostra disposizione per inserire i materiali in catalogo SBN" (Marzocchi, 2003). Siamo ancora lontani dall'utilizzo di una pratica della traslitterazione standardizzata che garantisca uniformità e quindi unicità di accessi alle notizie (un sistema, ad esempio, che garantisca la possibilità di retroconversione nell'alfabeto originale); parimenti non sembrano ben definiti il bagaglio culturale e le competenze della persona che deve traslitterare. Il che è fonte continua di errori, ambiguità, confusione tra i vari cataloghi e all'interno di uno stesso catalogo; in definitiva, una pratica che sembra generare ulteriore lavoro.<sup>5</sup> Una posizione italiana di retroguardia si registra anche nella diffusione di sistemi automatizzati che gestiscono alfabeti in caratteri originali non traslitterati, come avviene nelle maggiori biblioteche europee e extracontinentali (Bibliothèque Nationale de France, British Library, Harvard University Library...). Un catalogo multialfabetico eviterebbe al catalogatore di ricorrere alla traslitterazione, ma per giungere a questo risultato diviene necessario un mutamento del personale di biblioteca, che dovrebbe essere aperto alle professionalità provenienti dalle minoranze etniche. Si osservi, infine, che il rispetto della lingua e della scrittura originali nella catalogazione costituisce una specifica raccomandazione di IFLA, contenuta nella sezione "Servizi tecnici" del documento citato *Società multiculturali: linee guida per i servizi bibliotecari*.<sup>6</sup> Si può tuttavia optare anche per una "catalogazione semplificata" (pubblicazione, descrizione fisica, parole chiave), ricorrendo a una traslitterazione affidata al mediatore linguistico. L'obiettivo prioritario è quello di mettere a disposizione in tempi rapidi (e senza aggiunta di ulteriori costi) i materiali acquisiti. Anche in questo caso l'impiego di mediatori, come già avviene in alcune biblioteche, risulta decisivo. Per la gestione dei servizi bibliotecari multiculturali è necessario introdurre alcuni accorgimenti (nel senso della flessibilità, adattabilità, creatività e disponibilità) che tengano conto delle specificità dell'utenza immigrata che, come è noto, ha orari di lavoro spesso molto diversi da quelli degli autoctoni, sui quali sono modellati normalmente gli orari di apertura e chiusura dei servizi pubblici, anche quelli di biblioteca. Inoltre, le maggiori difficoltà di spostamento da un luogo all'altro, riconducibili a ragioni connesse alla questione appena ricordata (orario lavorativo utenti/orario funzionamento dei servizi di trasporto) e alla minore disponibilità di mezzi di trasporto personale, pos-

<sup>5</sup> Sul tema spinoso della catalogazione in alfabeti che utilizzano scritture non latine vedi i materiali del convegno "Da Babele a Alessandria? Catalogazione e alfabeti non latini", organizzato dalla Fondazione Querini Stampalia di Venezia nell'ottobre 2003.

<sup>6</sup> IFLA - AIB, *Linee guida*, cit., p. 50.

Tab. 2 – Aspetti formativi e metodologici

<b>Chi</b>	Donne e uomini con esperienza di migrazione, oppure italiani bilingui Nazionalità straniera o italiana Mediatori singoli o riuniti in associazione e cooperativa
<b>Dove</b>	Biblioteca pubblica Punti decentrati prestito libri Biblioteca di ospedale Biblioteca carceraria Biblioteca scolastica e di centro di documentazione interculturale
<b>Come</b>	Collaborazione professionale, su progetti, occasionali con biblioteche, cooperative e/o associazioni, carcere, ASL, scuola
<b>Funzioni</b>	Accoglienza Traduce avvisi, messaggi, modulistica... Facilita la relazione tra biblioteche e famiglie immigrate Valorizza progetti di educazione interculturale per tutti Collabora alla progettazione e costruzione delle raccolte in lingua (rilevazione bisogni lettura, scelta libri, rapporto fornitori, catalogazione, promozione servizio...) Collabora alla costruzione di un sito interculturale multilingue della biblioteca Collabora all'implementazione dello scaffale multiculturale (per ragazzi), alla scaffale accoglienza e alla biblioteca specializzata con testi di studio e ricerca sui fenomeni migratori e l'interculturalità Partecipa alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi Lavora in équipe con gli altri operatori della biblioteca Stimolo per cambiamenti e accorgimenti organizzativi
<b>Risultati</b>	Miglioramento delle modalità e degli strumenti di accoglienza e comunicazione Uso corretto dei servizi bibliotecari da parte degli utenti stranieri Creazione di rapporto di fiducia fra utenti stranieri e biblioteca Possibilità di effettuare interventi mirati su situazioni problematiche (accesso...) Modifica nell'organizzazione (cambiamenti nelle modalità di accesso, maggiore disponibilità degli operatori...)

sono rendere molto faticosa o impossibile una visita alla biblioteca, e quindi la possibilità di accedere al prestito. Si impone quindi, da una parte, un adeguamento degli orari dei servizi bibliotecari; dall'altra, emerge l'opportunità di introdurre modalità alternative di prestito rispetto a quelle tradizionali. Almeno in via sperimentale, anche come strategia promozionale del nuovo servizio, la biblioteca potrebbe prevedere, ad esempio, il prestito di un certo numero di libri a un'associazione di migranti, alla moschea, al centro interculturale, alla scuola, a un centro d'ascolto, al centro di alfabetizzazione, al carcere, all'ospedale, ad un punto informazioni dove sappiamo che vi è un particolare afflusso di migranti (ad esempio, donne straniere impiegate nel lavoro di cura e domiciliare). Molte, diversificate, e anche "creative" sono le strade "battute" dalle biblioteche per raggiungere gli utenti stranieri: invio a casa di lettere in lingua di origine (in collaborazione con l'ente locale o la scuola), depliant plurilingui, presentazione del servizio in occasione di eventi "multiculturali (feste, mostre...), distribuzione di materiale informativo ai passeggeri di autobus che percorrono settimanalmente le rotte tra l'Italia e i paesi dell'Est Europa.

Nelle strategie di decentramento e di promozione del servizio, il mediatore è ancora una figura di riferimento, perché ha una conoscenza più approfondita delle comunità presenti, e può contribuire con suggerimenti e proposte. E

i bibliotecari sanno bene che questa – come raggiungere gli utenti immigrati, spesso più potenziali che reali – è una questione centrale, di non facile soluzione: essa richiede conoscenze, idee, tentativi, scambio di esperienze, ascolto e osservazione.

Da quanto sopra, mi sembra che si possa affermare che l'organizzazione del servizio di una biblioteca multilingue, in tutte le sue diverse fasi, non può non contare sulla collaborazione di mediatori linguistici appositamente formati.

### **5. Lo staff multi-etnico in biblioteca: aspetti formativi del personale bibliotecario e del mediatore culturale**

Si diceva: il mediatore linguistico-culturale in biblioteca è una figura professionale ancora poco esplorata, spesso improvvisata, sempre più invocata. Abbiamo anche evidenziato l'importanza di darsi un progetto culturale di biblioteca dove la dimensione interculturale ha uno spazio significativo e viene concretamente vivificata nell'azione quotidiana: non può essere la presenza del mediatore culturale a definire i servizi bibliotecari come "multiculturali" o lo staff, dove egli è inserito, come "multi-etnico". Né la presenza di uno scaffale multiculturale o di uno scaffale con libri nelle lingue dell'immigrazione. Occorre piuttosto



un complessivo ripensamento dell'organizzazione professionale e dei servizi offerti, il che chiama in causa, ancora una volta, il tema della formazione del personale e della "cultura della biblioteca".

Come ricorda Agnoli nel suo magnifico testo, per sviluppare una "nuova idea" di biblioteca, più adeguata ai tempi che stiamo vivendo, è necessario incidere sulla formazione e aprirsi alle professionalità esterne alla biblioteca: "occorrono doti personali ma anche una preparazione specifica che 'attrezzi' gli operatori a gestire i conflitti, ad accogliere i clienti. Dovranno [i bibliotecari] essere persone motivate, capaci di sviluppare nuovi processi di apprendimento, di creare ambienti innovativi e interattivi, di usare le risorse del territorio, di guardare lontano per trasformare tutta la biblioteca (non solo quella dei bambini) in uno spazio di avventura. Potranno essere solo 'bibliotecari'? Assolutamente no: la biblioteca dovrà aprirsi a professioni diverse perché sarà un organismo più complesso e sfaccettato. Perché costringere chi ha studiato catalogazione a improvvisarsi giornalista, grafico, scenografo, quando possiamo assumere dei giornalisti, dei grafici, degli scenografi che saranno ben lieti di mettere le loro competenze al servizio di una istituzione vitale e aperta verso la città? Purché capiscano che in futuro nessuno potrà stare nel proprio ufficio ad aspettare che gli si dica cosa fare..." (Agnoli, 2009, p. 144).

La biblioteca dunque può, anzi deve aprirsi a professionalità esterne, e il mediatore culturale, come abbiamo visto, è una di queste, con ruoli riconosciuti e mansioni ben precise. Ciò dovrebbe significare che il mediatore culturale, come ogni altra professionalità esterna che collabora con sistematicità, sia messo nelle condizioni di lavorare in équipe, alle quali può fare riferimento e che forniscono supporto e solidarietà professionale. Il personale di biblioteca e il mediatore culturale devono essere aiutati ad apprendere specifiche modalità di lavoro in équipe, considerando che proprio a questo livello si registrano spesso difficoltà e malintesi. Il confronto costante con il collega e con il gruppo si rivela utilissimo, perché permette di riflettere a posteriori sulla validità delle reazioni istintive e di ragionare sui comportamenti e sugli atteggiamenti assunti sul lavoro. Dunque, la *formazione al lavoro in équipe* dovrebbe prevedere fra i propri contenuti quelli relativi alla gestione di dinamiche complesse.

Quali caratteristiche metodologiche di fondo dovrebbe presentare la formazione (specialistica e continua) del mediatore culturale chiamato ad operare in biblioteca? In primo luogo, dovrebbe trattarsi di una *formazione congiunta*: occorre un lavoro comune, in un'ottica di co-formazione, tra personale di biblioteca e mediatori (ma il "gruppo" potrebbe essere opportunamente integrato anche da operatori di altri servizi), frutto di una strategia teorica formalizzata e condivisa, allo scopo di condividere linguaggi, metodologie, informazioni.

Per questo lavoro congiunto, altro aspetto importante è il coinvolgimento di docenti formatori capaci di assicurare un'efficace *trasmissione dei contenuti mediante una metodologia attiva*, di tipo laboratoriale ed esperienziale (lavoro di gruppo, studio di caso, lezione partecipata...), che

mira ad una costruzione di tipo "riflessivo" e introspettivo della personalità dei bibliotecari e dei mediatori, quale aspetto essenziale del lavoro di ogni professionista. L'approccio narrativo alla formazione dei mediatori (e del personale bibliotecario), soprattutto in quella continua e congiunta, si fa sempre più strada, perché le "storie" sono centrali per l'autocoscienza dei singoli e dei gruppi. E così attraverso appositi laboratori, i mediatori e le mediatrici, gli operatori dei servizi di biblioteca possono sviluppare capacità di ascolto e decentramento, condividere più narrazioni e comprendere come una medesima "storia" possa essere raccontata diversamente (Soldati, Crescini, 2006; Frisina, 2008, p. 206 e seg.).

Come per la mediazione linguistica a scuola o nelle strutture sanitarie e ospedaliere, al mediatore che opera in biblioteca sono richieste competenze generali e competenze e conoscenze specifiche proprie del servizio. La pluralità diversificata di compiti che, come abbiamo visto, può svolgere il mediatore linguistico-culturale nella biblioteca deve essere adeguatamente supportata da specifici moduli formativi. Ricordo, in estrema sintesi, che la formazione dei mediatori si articola su tre piani di azione (Belpiede, 2002 e 2006; Susi, Fiorucci, 2004; Fiorucci, 2006):

a) un *percorso di base o di I livello* che introduce alla pratica, e che necessita una preliminare e accurata analisi dei bisogni formativi dei corsisti;

b) una *formazione specialistica o di II livello* su un ambito specifico di intervento (scuola, sanità, tribunali, rifugiati... e appunto, biblioteche);

c) un *intervento formativo* in itinere, continuo, non solo per assicurare un omogeneo e soddisfacente livello di preparazione, ma anche in ragione della rapida trasformazione dei contenuti spesso trattati nella mediazione (cultura, appartenenza, identità...) (Beneduce, 2003, p. 119 e seg.). La formazione di base e specialistica deve prevedere esperienze alternate di tirocinio – da svolgersi presso enti ed istituzioni pubbliche (anche biblioteche) e private, nonché associazioni del terzo settore –, che devono interagire con la formazione di tipo teorico attraverso la stesura di diari di tirocinio, osservazioni ecc., su cui riflettere con l'aiuto dei docenti, dei tutor e dei mediatori esperti. Una sintesi degli aspetti, di contenuto e metodologici, che occorre sviluppare da parte del bibliotecario multiculturale e del mediatore che opera in biblioteca sono elencati nella tabella 2. Per il mediatore culturale, l'elenco dei temi è da intendersi, ovviamente, come formazione specialistica di II livello.

## 6. Professionisti riflessivi: il bibliotecario "antropologo"

"Abitata" dalla città, *agorà* attraversata da una pluralità diversificata di pubblici, ciascuno con propri stili informativi e di lettura, la biblioteca diventa un "laboratorio" etnografico molto interessante. Operare con competenza al suo interno richiede anche una attenzione costante a questa varietà di pubblici e per farlo occorre sviluppare una professionalità riflessiva (Colombo, 2009). Un lavoro di osservazione e di autosservazione, di reciproco ascolto, può con-

Tab. 2 – Aspetti formativi e metodologici

Personale di biblioteca	Mediatori culturali	Aspetti metodologici comuni
<ul style="list-style-type: none"> <li>– formazione interculturale (comunicazione, stereotipi...)</li> <li>– tecniche di gestione dei conflitti</li> <li>– elementi di antropologia sociale e culturale</li> <li>– conoscenza dei fenomeni e delle dinamiche dei processi migratori (in Italia e in ambito locale)</li> <li>– analisi di comunità</li> <li>– conoscenza figura del mediatore (ruolo, funzioni, mansioni...). Utilizzo corretto di tale risorsa e utilizzo improprio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– conoscenze relative all'organizzazione e al funzionamento delle biblioteche in Italia</li> <li>– conoscenza dei servizi bibliotecari (reference, prestito...)</li> <li>– analisi di comunità applicata al settore culturale/biblioteca (bisogni culturali e di lettura, pratiche di lettura...)</li> <li>– progettazione, realizzazione, promozione di iniziative culturali</li> <li>– conoscenza del mercato e delle dinamiche editoriali del paese di origine</li> <li>– conoscenza della produzione editoriale italiana sui temi dell'intercultura e dell'immigrazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– formazione congiunta</li> <li>– formazione continua (periodici aggiornamenti)</li> <li>– formazione di tipo laboratoriale (studi di caso, scambi esperienze, simulazione situazioni, approccio narrativo, costruzione progetti comuni...)</li> <li>– formazione all'osservazione</li> <li>– formazione al lavoro in équipe</li> </ul>

tribuire anche a ridurre insicurezza, ansia, poca conoscenza, “imbarazzo”, chiusure, fughe, rifugio in vecchi e nuovi stereotipi, tutte situazioni che ci provoca l'incontro con le differenze, l'alterità e con “nuovi pubblici”. Una via possibile consiste nel farsi un po' antropologi e ricercatori: “dovremmo usare molto di più l'osservazione dei comportamenti delle persone: cosa fanno quando entrano, cosa guardano, come si muovono, quanto sostano nei differenti servizi, se si rivolgono al personale o se invece cercano di evitarlo, se parlano con altri utenti (Agnoli, 2008, p. 8). Questa via ci viene indicata, con grande efficacia e chiarezza, da Franca Balsamo, una attenta studiosa di questioni di genere nell'immigrazione e di mediazione linguistico-culturale: “l'ostetrica antropologa, l'insegnante antropologa” ecc. – e noi possiamo aggiungere: la bibliotecaria “antropologa” – dovrebbero essere incoraggiate a osservare, in maniera informata – nel senso che sia arricchita da letture su storia, sui rapporti tra uomini e donne, sul diritto della persona e della famiglia ecc. – e a scambiare le proprie osservazioni con quelle di altre operatrici, a riflettere insieme tra loro, in un lavoro di ricerca comune e continuo. [...] attraverso una reciproca continua osservazione e un reciproco ascolto [è possibile] costruire insieme con l'altra/o nuove prassi, nuovi valori e nuove regole dello stare insieme, nella negoziazione dei conflitti, nella riproduzione creativa di una convivenza possibile per tutte e per tutti” (Balsamo, 2003, p. 168-169).

Saper osservare significa imparare a guardare intenzionalmente in modo da poter “serbare” e cioè conservare i dati osservati, per poterci tornare sopra e riflettere. In biblioteca c'è poco tempo per studiare quanto succede e per osservare e riflettere su quanto si fa, sul suo senso, sull'opportunità e congruenza delle decisioni rispetto ai valori di riferimento. Ciò nonostante tutte le volte che l'operatore è messo in condizioni di riflettere, ne trae non solo soddisfazione ma anche nuove conoscenze professionali.

Raccontare del proprio fare come “viaggio pensoso”, senza autocompiacimento ma con una disposizione altruistica, è elemento di qualità del proprio lavoro, perché implica un processo di sistematizzazione che obbliga a rilegge-

re e riflettere sul proprio fare (spesso connesso a quello di altri attori coinvolti), a ripensare alle proprie azioni con consapevolezza, prendendo da esse le distanze: diviene così uno strumento importante di riflessione e di analisi dei propri itinerari e metodi di lavoro. Si rivela un esercizio di decentramento e di straniamento altamente formativo. Così intesa, praticare l'osservazione significa sostenere processi di qualità e innovazione; osservare diviene sinonimo di ricercare, in grado di produrre nuova conoscenza. È quanto afferma anche Davide Zoletto nel suo bestseller *Straniero in classe* (2007), in riferimento al lavoro degli insegnanti, ma che possiamo utilmente estendere anche a quello del personale di biblioteca. L'insegnante può fare del disorientamento che provoca l'arrivo di un nuovo alunno straniero un punto di partenza: “per costruire davvero una scuola più accogliente occorre sentirsi noi, da insegnanti, stranieri in classe: non dare per scontato nulla delle nostre procedure, dei nostri metodi, dei nostri contenuti, dei nostri contesti. Per poterli re-imparare (e reimmaginare) insieme ad allievi e allieve. Facendo ricerca assieme. Quasi dovessimo esercitarci di continuo a una specie di autostraniamento che non può mai diventare metodo, ma che rimane proprio per questo alla base della nostra responsabilità di educatori” (Zoletto, 2007, p. 159).

Anche i bibliotecari sono chiamati a sperimentare *un po' di estraneità*, di spaesamento. Per essere effettivamente *accogliente*, il bibliotecario deve sentirsi lui *straniero in biblioteca*. Se Julia Kristeva in un suo noto saggio ci aveva sollecitato ad assumere come propria l'etica dell'“improprio”, ad intraprendere un percorso intimo e personale per scoprire lo “straniero che ci abita”, l'ambivalenza dello straniero che, inevitabilmente, è ambivalenza del noi – “riconoscendo lo straniero in noi ci risparmiamo di detestarlo in lui. Sintomo che rende appunto il noi problematico, forse impossibile, lo straniero comincia quando sorge la coscienza della mia differenza e finisce quando ci riconosciamo tutti stranieri, ribelli ai legami e alle comunità” (Kristeva, 1990, p. 9) –, così Zoletto ci invita ad una altrettanto bella e impegnativa sfida sul piano professionale, che affronta il motivo dell'essere stranieri e dell'estraneità.

Occorre imparare a guardarsi da fuori, ad aprire un varco nella cultura dello spaesamento, poiché, come ci dice Marianella Sclavi (2003), “quello che vedi dipende dal tuo punto di vista”, se vuoi “vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista”. Solo in questo modo è possibile costruire qualcosa di nuovo assieme.

Potremmo pensare a strumenti e percorsi (Pozzo, 2009), di ricerca e di formazione, che ci consentono uno “straniamento” per rivedere e rileggere positivamente e concretamente il nostro agire, i nostri metodi, le nostre procedure e le nostre pratiche – attivando un canale riflessivo mentre si conduce l’azione –, ed eventualmente rinnovarle e adeguarle alle mutevoli situazioni ed esigenze. Forse allora conviene tentare il percorso. Ci potrà far riscoprire il senso di quello che facciamo. Certo, si tratta di una pratica che dispone all’inquietudine verso se stessi, che non è indolore.

L’antropologo americano Clyde Klukhohn formulò una celebre metafora per definire il lavoro dell’antropologo e la funzione dell’antropologia: “il giro più lungo è spesso la via più breve per tornare a casa”. Con queste parole voleva dire che l’antropologo deve sì andare a cercare lontano da casa l’oggetto dei suoi studi, ma deve poi fare ritorno. Insomma questo viaggio è fondamentale per capire, al ritorno, noi stessi, in quanto – conclude Klukhohn – “l’antropologia porge all’uomo un grande specchio che gli permette di osservarsi nella sua molteplice varietà” (citato da Aime, 2008, p. 22-23).

E così se un bibliotecario ha fatto esperienze di osservazione puntuale, matura e amplifica le capacità di riflessione a beneficio del suo lavoro quotidiano, saprà cogliere, meglio e più rapidamente, tutte quelle evidenze, quei dati che normalmente acquisisce; inoltre, un lavoro di questo tipo, ci rende più sensibili alla *varietà*, a conoscere meglio il paesaggio che ci circonda, a leggere e meglio “focalizzare” le diversità e il movimento in contesti che conosciamo poco o che pensiamo di conoscere. Si vengono a scoprire cose che semplicemente non sapevamo.

### Riferimenti bibliografici

- Agnoli A. (2009), *Le piazze del sapere. Biblioteche e libertà*, Roma-Bari, Laterza.
- Aime M. (2004), *Eccessi di culture*, Torino, Einaudi.
- Aime M. (2008), *Il primo libro di antropologia*, Torino, Einaudi.
- Balsamo F. (2003), *Famiglie di migranti. Trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci.
- Baraldi C. (2003), *Comunicazione, intercultura e diversità*, Roma, Carocci.
- Batini F. (2008), *L’analisi di comunità e la biblioteca*, in *I servizi interculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura di F. Neri, Milano, Editrice Bibliografica, p. 80-92.
- Belpiede A. (2006), *Sistemi formativi, bisogni sociali, mercato del lavoro: una transizione difficile per le professioni della mediazione*, in *Atlante della mediazione linguistico culturale*, a cura di L. Luatti, Milano, Franco Angeli, p. 244-256.
- Belpiede A. (a cura di) (2002), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Torino, UTET Libreria.
- Beneduce R. (2003), *Antropologia della migrazione, etnopsichiatra e mediazione culturale*, in *Corpi individuali e contesti interculturali*, a cura di A. Ferrero, Torino, L’Harmattan Italia, p. 116-137.
- Castiglioni M. (2001), *Riflessioni sulla mediazione linguistico-culturale: dieci anni di esperienze in Italia*, in *Facilitare l’incontro. Il ruolo e le funzioni del mediatore linguistico-culturale*, a cura di R. Renzetti, L. Luatti, Arezzo, Ucodep, p. 143-151.
- Cima R. (2009), *Incontri possibili. Mediazione culturale e pedagogia sociale*, Roma, Carocci.
- Cognigni C. (2004), *Biblioteche e società multiculturali: considerazioni a margine delle Linee guida dell’IFLA*, “Sfogliolibro”, dicembre 2004, p. 10-12.
- Colombo M. (2009), *Professionisti riflessivi di fronte alle sfide della cittadinanza*, in *Educare alla cittadinanza attiva. Luoghi, metodi, discipline*, a cura di L. Luatti, Roma, Carocci, p. 67-77.
- Favaro G., Fumagalli M. (2004), *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci.
- Favaro G., Luatti L. (2008), *I centri interculturali in Italia. Il tempo dell’integrazione*, Milano, Franco Angeli.
- Fiorucci M. (2006), *Livelli della mediazione e percorsi formativi per i mediatori*, in *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, a cura di L. Luatti, Milano, Franco Angeli, p. 106-121.
- Frisina A. (2008), *L’approccio narrativo e la mediazione*, in *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, a cura di G. Mantovani, Roma, Carocci, p. 191-210.
- Fumagalli M. (2009), *La comunicazione mediata*, in *Un rete Passepartout. Per una comunicazione efficace in contesti multiculturali*, a cura di L. Betterelli, D. Todde, Milano, Fausto Lupetti editore, p. 53-67.
- Galluzzi A. (2001), *Analisi di comunità: uno strumento per la pianificazione dei servizi*, “Bollettino AIB”, n. 2 - 2001, p. 175-186.
- Galluzzi A. (2009), *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci.
- IFLA (2003), *Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione Nazionale Biblioteche Pubbliche, Roma, AIB.
- Kristeva J. (1990), *Stranieri a se stessi*, Milano, Feltrinelli.
- Luatti L. (2006), *Biblioteche e intercultura*, in *La città plurale. Trasformazioni urbane e servizi interculturali*, a cura di L. Luatti, Bologna, EMI, p. 299-339.
- Luatti L. (2007), *Voci migranti nella letteratura italiana per ragazzi*, “Scritture Migranti. Rivista di studi interculturali”, n. 1 - 2007, p. 163-199.
- Luatti L. (2009), *Una nuova stagione per la mediazione linguistico-culturale?*, “Africa e Mediterraneo” (in corso di stampa).
- Marzocchi S. (2003), *Biblioteche di pubblica lettura e materiali in alfabeti non latini: un po’ di teoria e un po’ di pratica*, “Bibliotime”, anno VI, n. 3, nov. 2003 ([www.spbo.unibo.it/bibliotime](http://www.spbo.unibo.it/bibliotime)).
- Menarbin E., Patuelli M.C. (a cura di) (2009), *I consumi culturali dei cittadini stranieri. La domanda e l’offerta a Bologna e provincia*, Comune di Bologna, Biblioteca Sala Borsa, Dossier dell’Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni, n. 1, Bologna (testo online: [www.provincia.bologna.it/immigrazione](http://www.provincia.bologna.it/immigrazione)).
- Neri F. (2008a), *Introduzione*, in *I servizi interculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura di F. Neri, Milano, Editrice Bibliografica, p. 8-12.
- Neri F. (2008b), *I servizi interculturali: verso un nuovo paradigma per la biblioteca pubblica?*, in *I servizi interculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura di F. Neri, Milano, Editrice Bibliografica, p.62-79.
- Ongini V. (1999), *Lo scaffale multiculturale*, Milano, Mondadori (nuova ed. 2003).
- Ongini V. (2002), *Biblioteche e intercultura: le tappe di un percorso lungo dieci anni*, “Sfogliolibro”, luglio 2002, p. 10-11.

Pozzo G. (2009), *Formarsi all'osservazione in classe con un approccio etnografico*, in *Educare alla cittadinanza attiva. Luoghi, metodi, discipline*, a cura di L. Luatti, Roma, Carocci, p. 133-148.

Quassoli F. (2006), *Riconoscersi. Differenze culturali e pratiche comunicative*, Milano, Cortina.

Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Milano, B. Mondadori (nuova ed.).

Solimine G. (2004), *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza.

Soldati M.G., Crescini G. (a cura di) (2006), *Quando l'altrove è qui. Costruire spazi di mediazione culturale e etnoclinica*, Milano, Franco Angeli.

Susi F., Fiorucci M. (a cura di) (2004), *Mediazione e mediatori. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Roma, Anicia.

Traniello P. (2005), *Biblioteche e società*, Bologna, il Mulino.

Villano P., Riccio B. (2008), *Culture e mediazioni*, Bologna, il Mulino.

Zoletto D. (2007), *Straniero in classe. Una pedagogia dell'ospitalità*, Milano, Cortina.

Si veda inoltre il dossier *Nella mia biblioteca nessuno è straniero*, in "Biblioteche oggi", 4, 2009 e gli atti della sessione *Lo staff multietnico in biblioteca*, che si è tenuta in occasione del 51° Congresso nazionale AIB, Roma 29 ottobre 2004.

## Abstract

*In the library the professional figure of the cultural and linguistic mediator is little known, often unprepared and yet increasingly needed. In the past, public libraries occasionally employed mediators mainly to facilitate the migrants access to their services as well as to organize intercultural events. Today, the mediator has an important professional role in the construction and management of a multilingual library and more generally in programming multicultural library services.*

*The article examines potential roles, functions and skills of this profession; explores the interaction between mediators and librarians as well as the training required to become a library mediator and an "anthropological" librarian.*