

PILLOLA N. 3 di Antonella Agnoli
Webinar “Come ci andiamo?” del 4 dicembre 2020

Il settore pubblico italiano ha una cattiva reputazione, solo parzialmente meritata. In realtà, le strutture essenziali funzionano meglio di quanto si creda, come si è visto con l’eroico comportamento di medici e infermieri dopo lo scoppio dell’epidemia. Sono i livelli dirigenziali legati alla politica che troppo spesso sono incompetenti, o peggio, ma spiegare questo fenomeno ci porterebbe lontano. Oggi voglio concentrarmi su un solo aspetto della questione: la reputazione *locale* delle istituzioni.

Le istituzioni (pompieri, biblioteche, raccolta rifiuti, anagrafe e altri servizi per il cittadino) hanno una reputazione fragile perché non siamo abituati a ragionare statisticamente, anzi il nostro cervello ostinatamente rifiuta di inserire le impressioni momentanee in un quadro razionale più ampio. Per esempio: se c’è una buca sul marciapiede davanti a casa nostra, dopo 24 ore saremo pronti a giurare che tutta la città è costellata di buche non riparate e che l’assessorato competente è diretto non solo da scansafatiche ma probabilmente anche da incompetenti e corrotti.

E’ possibile che questa cattiva reputazione sia del tutto meritata ma è anche possibile che, invece, le buche siano poche e che l’assessorato stia facendo bene il suo lavoro dando la priorità a riparazioni più urgenti. Per le biblioteche è lo stesso: se *una sola volta* il cittadino ha trovato del personale sgarbato o distratto, un libro fuori posto, un evento pubblicizzato con la data sbagliata sarà pronto non solo a condannare *quella* biblioteca ma a respingere in blocco lo stessa idea di biblioteca pubblica.

Va detto che, durante la prima ondata dell’epidemia, alcune biblioteche hanno fatto sforzi importanti per migliorare la loro reputazione, offrendo un servizio più vicino ai bisogni dei cittadini, in particolare portando i libri a casa. Questo ha coinvolto spesso gruppi di volontari entusiasti, che si sono sentiti utili in momento in cui tutti eravamo chiusi in casa, spesso cercando di tenere insieme lavoro, figli, marito e genitori anziani in giornate che sembravano non finire mai.

Piccole iniziative come quella della *book delivery* sono in realtà estremamente importanti in un momento in cui la società sembra sempre più impaurita e confusa. La fila al supermercato non è un buon sostituto della socialità perduta e offrire un luogo *neutrale ed amichevole* come punto di riferimento guadagnerebbe alla biblioteca un durevole patrimonio di simpatia presso i cittadini.

Pensate solo a cosa significherebbe mettere a disposizione, con le opportune precauzioni sanitarie, buone connessioni wi-fi a chi a casa riesce a stento ad utilizzare il telefonino. Pensate a quanto sarebbero grate le madri se trovassero un luogo sicuro dove i nostri vispi pensio-

nati dessero il loro contributo assistendo i figli nei fari i compiti, o anche semplicemente raccontando storie. Pensate ai risultati che si potrebbero ottenere proponendo dei libri, dei siti o dei podcast sulla storia delle epidemie: su YouTube, un podcast dell'università di Padova sull'epidemia di Spagnola nel 1918-19 ha superato le 100.000 visualizzazioni in pochi giorni dopo essere stato pubblicato.

Al contrario di quanto si crede, il lockdown della scorsa primavera e le restrizioni imposte in questi giorni sono state un grandissimo stimolo alla creatività. Non sto parlando della benedetta satira che ci ha strappato un sorriso nei momenti più bui ma del dispiegarsi di energie sociali insospettite per continuare a tenere viva l'attività di teatri, cinema, librerie, scuole. I dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno fatto miracoli per salvare l'anno scolastico. Grazie a Zoom o ad altre piattaforme le università non hanno perso una sola lezione. Non tutto è andato bene, ma l'Italia ha reagito mediamente meglio di quanto ci hanno mostrato i telegiornali.

E' a questa energia sociale che occorre adesso rivolgersi, nelle forme opportune. La biblioteca non può sostituirsi ai musei, né ai cinema, né alle scuole di italiano per stranieri. Quello che però può fare è stimolare, motivare, coordinare nuove forme di accesso alla cultura, in particolare in rapporto con la scuola. Il nostro compito non è custodire i libri, è custodire il patrimonio umanistico del paese, un patrimonio che prima di tutto sta nella testa e nel cuore delle persone. I tesori degli Uffizi potrebbero tranquillamente essere venduti all'asta per ripagare in parte il debito pubblico: nessuno potrà togliere all'Italia Michelangelo, Raffaello, Caravaggio e Botticelli. Queste ricchezze rischiano però di essere seppellite dalla polvere se non troviamo modi alternativi di farle conoscere, di farle contribuire alla crescita culturale e intellettuale dell'Italia.

Oggi è il momento di avere fiducia nei cittadini, di far sentire loro che possono contare su di noi, insieme al personale dei musei, dei teatri, delle orchestre, della scuola. Se non ora, quando? La reputazione (buona o cattiva) che ci meriteremo nei prossimi mesi durerà a lungo.