

Una professione fragile

Il mestiere dei librai

L'arma per reagire è sempre la qualità

di **Romano Montroni**

La scarsa preparazione dei librai — messa in luce di recente da un articolo di Paolo Di Stefano su un clamoroso episodio di disservizio in una libreria di catena milanese — è un tasto dolente, e incide non poco sulla scarsa familiarità degli italiani con la lettura: gli unici in grado di dar vita a librerie capaci di attrarre i lettori sono i librai competenti, appassionati, certo non i venditori impreparati e sciatti. Il problema è come sempre la qualità, un valore fondamentale, assoluto, che in libreria si esprime attraverso l'assortimento e, appunto, il servizio. Una libreria che esprime qualità in questi due settori non teme la concorrenza e, in tempi di crisi, soffre meno delle altre. Perché, invece di subire, reagisce. E dato che sono i librai a comporre l'assortimento, la loro qualità è l'imprevedibile presupposto della qualità *tout court*! Per questo, trascurare la formazione dei librai, o darla per acquisita una volta per tutte, è un grave errore: la formazione è indispensabile e dev'essere «rinfrescata» — perché cambia il mercato, cambiano i gusti dei lettori... tutto cambia intorno a noi! È importante che i librai siano aggiornati, ed è importante rigenerare in loro la motivazione, la consapevolezza del mestiere.

La qualità del servizio è un valore da coltivare attraverso attenzioni grandi e piccole, a



Disegno di Beppe Giacobbe

volte persino apparentemente piccolissime: raddrizzare una pila di libri, sorridere al cliente o spolverare gli scaffali. Ma è anche fragile, e bisogna custodirla. Lo stesso vale per la qualità dell'assortimento: ci vogliono cura e passione per selezionare le proposte. In questo

senso la qualità è, oltre che un valore, un metodo: non è standardizzata, meccanica. Per esempio, un libraio deve conoscere e valorizzare la piccola e media editoria, dalla quale spesso arrivano proposte originali e raffinatissime, e il settore dei tascabili. Lavorare sui tascabili è anche un'operazione profondamente democratica, perché offre a tutti i lettori la possibilità di tenere insieme qualità e convenienza.

E a proposito di democrazia, sono convinto che le librerie possano svolgere una funzione

sociale molto importante: i libri, se trovano terreno fertile, aprono nuovi orizzonti, suscitano dubbi e ispirano entusiasmi. Possono creare, dunque, cittadini migliori. Ecco perché, senza limitarsi ad assecondare il gusto del pubblico, si dovrebbe cercare di incuriosirlo con proposte non banali. Per trovare un equilibrio tra queste due necessità non sempre convergenti ci vogliono intelligenza, esperienza, sensibilità, conoscenza della clientela. Ma ne vale la pena: a un lettore basta un'occhiata ai tavoli delle proposte (e un'altra ai librai!) per capire in che libreria si trova.

Ma soprattutto: un bravo libraio comprende l'importanza di un rapporto di fiducia con il cliente. Per questo si mette in discussione, non è mai presuntuoso né troppo umile, e cerca — con sensibilità e intelligenza — di migliorare, migliorando al tempo stesso l'ambiente nel quale lavora. Per questo dialoga con il cliente mettendosi al suo fianco — mai al di sopra e mai al di sotto — e lo ascolta, rispondendo alle domande che pone e anche a quelle che non pone: in libreria non si offrono soltanto libri, si offrono — o si dovrebbero offrire! — anche una quantità di «merci» talmente preziose da non avere prezzo: gentilezza, competenza, entusiasmo.

Anche questa è una forma di democrazia.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

*Presidente del Centro per il libro e la lettura,
docente della Scuola per Librai
Umberto e Elisabetta Mauri*