

Ma la distanza in biblioteca è solo fisica? Da Mosca un invito a osservare cosa ci è accaduto

Antonella Lamberti

Dalla collega Maria Alekseeva, a capo del Dipartimento Relazioni Internazionali della Biblioteca statale di Mosca per Giovani adulti, oltre che membro della Standing Committee IFLA Libraries for Children and Young Adults, ho ricevuto alcune domande poste dalla sua comunità professionale sul 'post' *lockdown* nelle biblioteche italiane.

Le domande sono state rivolte anche a colleghi di altri paesi e sarà interessante trovare il modo di esaminarle in seguito per avere un quadro più generale e scoprire eventuali somiglianze e divergenze.

Le domande di Maria hanno un taglio leggermente diverso da quelle che ci siamo posti, e che ci stiamo ponendo, in questo periodo ancora segnato dalle riaperture graduali di locali e servizi bibliotecari, e di tentativi e propositi di analisi di quanto è accaduto, e il loro ci è sembrato un approccio interessante. Abbiamo pensato che rispondere fosse di ulteriore stimolo a una riflessione sulle biblioteche e su come escono (ma ne escono davvero?) dall'emergenza. Questa è la ragione per cui le ho tradotte per *Bibelot*, accompagnandole con una sintesi delle risposte ricevute dai colleghi e colleghe italiani, che ho interpellato sia tra coloro che lavorano nell'ambito delle biblioteche pubbliche e per ragazzi, sia di quelle accademiche. Le risposte non sono frutto di indagini – a cui potremmo pensare forse in seguito affinando le questioni – ma di percezioni personali che arrivano però da ambiti, esperienze e aree geografiche diverse.

Ringrazio per aver contribuito ai contenuti che seguono le colleghe e i colleghi: Silvia Bruni, Anna Maria Tamaro, Franco Fornaroli, Nicoletta Gramantieri, Giuseppe Bartorilla.

Domanda. *Parlando di biblioteche, quali sono gli effetti più inaspettati della pandemia e dell'isolamento?*

Risposta. Tutti riferiscono un significativo aumento dei prestiti digitali e dell'uso delle biblioteche digitali (come più diffusamente si può leggere in altri articoli di questo numero). Naturalmente è concorde la riflessione che questo strumento avrebbe potuto, e dovuto, essere maggiormente promosso e usato anche prima dell'emergenza sanitaria ma questo non è accaduto. Ancor meno tale opportunità era promossa dai bibliotecari per ragazzi (in generale, naturalmente, e con le dovute pregevoli eccezioni) e lo strumento non era molto utilizzato da bambini e ragazzi.

Un altro risultato della pandemia è stata l'enorme quantità di video letture che sono state realizzate e che sono state apprezzate dal pubblico dei giovanissimi, ancorché realizzate in modi vari, e con mezzi e risorse talvolta artigianali, perché comunque hanno permesso di mantenere un contatto tra bibliotecari e pubblico. Soprattutto ai più piccoli sembra essere piaciuto molto ritrovare in video le bibliotecarie e i bibliotecari conosciuti, alle cui letture erano abituati.

Per le biblioteche accademiche l'impatto è stato diverso perché molti servizi erano già attivi anche in rete. Ma i nodi sull'informazione e la conoscenza come bene comune sono venuti ulteriormente al pettine.

Alcune biblioteche hanno incontrato difficoltà a intercettare i bisogni degli studenti. Interessante è stata la sperimentazione di alcuni laboratori realizzati in collaborazione tra bibliotecari e docenti, che hanno permesso di migliorare l'offerta di didattica a distanza durante il *lockdown*.

D. *Secondo voi è possibile che la situazione attuale possa in qualche modo cambiare le modalità future di interazione tra i bibliotecari e i lettori e i visitatori della biblioteca?*

R. Per poter rispondere sarebbe interessante valutare adesso quale percezione dell'utilità delle biblioteche hanno avuto le persone durante la chiusura.

La scoperta degli strumenti digitali, sia in quanto a contenuti, che come strumenti di lavoro, ha cambiato qualcosa nel nostro modo di lavorare. Sarebbe importante adesso orientarsi a una modalità di lavoro e comunicazione di sintesi e armonizzazione tra il digitale, i collegamenti in remoto e i servizi tradizionali offerti nello spazio fisico della biblioteca.

Riteniamo che questo possa accadere soltanto se le biblioteche utilizzeranno questo strano momento (stiamo riaprendo strutture e servizi ma in modo comunque ridotto e limitando l'accesso) per ripensare a tutta la loro organizzazione del lavoro, riconsiderando in modo severo cosa mantenere e cosa buttare via delle pratiche sperimentate negli ultimi mesi e dettate dall'emergenza.

Un cambiamento positivo, che faccia tesoro delle buone esperienze durante la pandemia, potrà esserci solo se cambia la visione intera del servizio e se ci sarà una riflessione anche politica, in cui la cittadinanza e gli altri poli della cultura (musei e archivi) si muovano insieme.

I bibliotecari da soli rischiano fortemente di tornare alla stessa gestione di prima della pandemia cancellando semplicemente quanto accaduto come fosse stata una parentesi.

D. *Quali sono i punti di vista sulla pratica del 'distanziamento sociale' nel vostro paese? Quanto differisce dalla quotidiana distanza appropriata tra le persone in termini di norme sociali e buona educazione? Quanto risulta difficile per i vostri lettori abituali?*

R. In Italia la 'distanza sociale' che si è resa necessaria e ci è stata imposta differisce molto da quanto normalmente pratichiamo in base alla nostra cultura, abitudini ed educazione. Pur se con sfumature diverse in base alle aree geografiche, in generale noi Italiani abbiamo relazioni sociali caratterizzate da rapporti 'fisici': strette di mano, abbracci, baci sono frequenti e apprezzati nelle relazioni anche lavorative. La distanza in coda per entrare in un luogo chiuso è un'altra cosa a cui non eravamo abituati. Ordine e distanza, in generale, non appartengono alla nostra cultura e sembriamo a volte godere di una certa situazione di caos condito però da manifestazioni di affetto. Anche in questo aspetto speriamo che alcune abitudini prese in questo periodo vengano mantenute (aspettare con educazione il proprio turno, non saltare le file...) ma che al tempo stesso si ritorni a praticare un contatto affettuoso e gioioso tra le persone.

Diversa la questione se parliamo di biblioteche.

In questo la risposta ricevuta dai bibliotecari per ragazzi è stata differente da quella di altri colleghi.

Nelle biblioteche e negli spazi per bambini e ragazzi è molto difficile mantenere una distanza. I bibliotecari per ragazzi sono abituati ad accompagnare i giovani utenti e le loro famiglie agli scaffali, ad ascoltarli e parlare loro da vicino, spiegare, raccontare, aiutare, sedere accanto e leggere, sussurrare consigli a genitori e nonni. I ragazzi vogliono scegliere i libri dallo scaffale, vogliono toccarli e guardarne le copertine, soppesando i volumi e valutando tra le altre cose la lunghezza e la grandezza dei caratteri, il tipo di illustrazioni... Di conseguenza per molti utenti degli spazi ragazzi è stata pesante sia la completa impossibilità di accedervi che di accedervi ora in forma contingentata.

Nonostante questo, in questa fase di riapertura, sono poche le famiglie e i bambini che entrano in biblioteca. Forse dipende dallo stesso motivo: non poter accedere alle sale e agli scaffali in libertà, dover parlare mascherati con un bibliotecario pure mascherato dietro una barriera di plexiglas non è poi così rilassante. La distanza - che dovrebbe essere solo 'fisica' - si percepisce forse di fatto come una 'distanza sociale'.

Per quanto attiene invece agli altri tipi di biblioteche, la 'distanza' tra bibliotecari e utenti c'era già prima della pandemia. In generale nei rapporti dei servizi pubblici italiani con l'utenza le relazioni di servizio sono spesso protette da un separatore (vetro, banco, ecc.). E in generale molti bibliotecari dei *front office* restavano già prima della pandemia

seduti alle loro postazioni senza interazioni ravvicinate con gli utenti, con una funzione che appariva più di sorveglianza che di ascolto.

Quello che manca comunque è la biblioteca come spazio fisico, con la sua possibilità di accogliere in modo libero e gratuito, senza altro vincolo che gli orari di apertura.

Abbiamo in ogni caso adesso una grande responsabilità.

Dobbiamo ripensare all'uso abituale degli spazi nelle nostre biblioteche e forse cominciare a immaginarlo in modo diverso per il futuro.

Un'ultima domanda posta dalla collega moscovita riguardava i libri che sono stati più prestati durante la pandemia. A questa ho potuto rispondere avvalendomi delle statistiche di MLOL, per le quali ringrazio le colleghe del coordinamento Sdiaf Arnetoli e Campeanu, che le presentano in un articolo in questo stesso numero al quale volentieri rimando.

Antonella Lamberti

Commissione AIB Biblioteche per ragazzi
Standing Committee IFLA Libraries for Children
antonella.lamberti@aib.it