

Il sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine

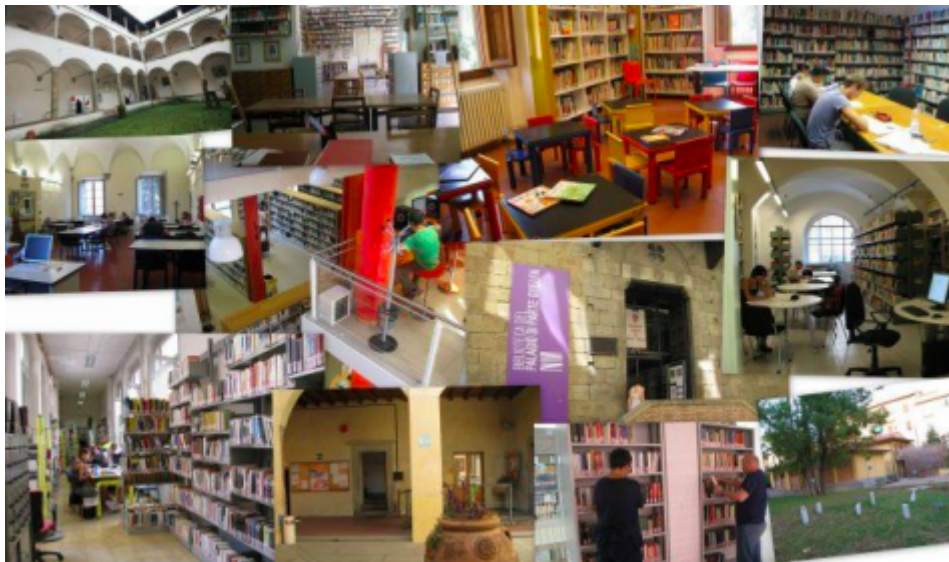
Grazia Asta

Con questo articolo desidero descrivere, nelle linee generali, il Sistema delle biblioteche comunali fiorentine, di cui mi sono occupata fino al 1° aprile 2019. Si tratta di un processo nel suo insieme costruttivo che ha portato a realizzare, almeno nelle linee essenziali, «una grande biblioteca per la città».

Lo sviluppo degli ultimi 30 anni delle biblioteche comunali fiorentine ha avuto una complessa organizzazione: per tutti gli anni 90 e fino al 2012, sono state gestite interamente dai Quartieri di riferimento. Ciò ha determinato un'offerta di servizi molto variegata: si andava dal virtuoso Quartiere 4 con la biblioteca Isolotto, agli altri Quartieri e relative biblioteche, con servizi disomogenei tra loro, che non consentivano agli utenti dell'intera città di ricevere risposte univoche.

Dal 2012, la gestione e l'organizzazione di tutte le biblioteche comunali è passata alla Direzione Cultura. Pur mantenendo con i Quartieri un rapporto di indirizzo politico, le biblioteche si sono trovate ad intraprendere un percorso unificante con l'obiettivo di uniformare i servizi: stessi orari, un calendario di aperture (e chiusure) , attività e progetti coordinati , una linea di *digital signage* con un logo per ciascuna biblioteca. In questa nuova fase di cambiamento il personale delle biblioteche, e in particolare i bibliotecari, non è stato incrementato ma anzi nel corso del tempo ha subito semmai una riduzione, è stato necessario un investimento maggiore di risorse economiche che ha consentito di assicurare la continuità dei servizi attraverso l'estensione dell'appalto dei servizi bibliotecari per le biblioteche di quartiere, in aggiunta a quello già in essere per la biblioteca delle Oblate e la biblioteCanova Isolotto. L'esternalizzazione dei servizi di front office, catalogazione e servizi generali, ha aperto non poche contraddizioni : da un lato personale di diversa provenienza comunale quindi pubblica , dall'altro personale di aziende private con finalità e interessi economici.

Con l'apertura della Biblioteca delle Oblate, e successivamente di BiblioteCaNova nel 2009 , ambedue caratterizzate da spazi grandi e ampi che offrono agli utenti la possibilità di dilatare le attività culturali ed i servizi e molto frequentate, si è sviluppato anche l'attenzione da parte degli amministratori, generalmente meno attenti al modo delle biblioteche.



L'unificazione delle biblioteche di quartiere con le biblioteche a valenza cittadina in una unica gestione e organizzazione ha quindi determinato l'origine di attività virtuose ed ha stimolato una maggiore attenzione da parte dell'amministrazione comunale verso le biblioteche.

Ed infatti i 10 anni successivi all'apertura delle Oblate sono stati anni nei quali, grazie a cospicui finanziamenti, molte biblioteche hanno effettuato un *restyling*, o addirittura sono state trasferite in nuove costruzioni o immobili. Possiamo parlare di una vera riorganizzazione dell'offerta culturale: per citarne alcune, è stata aperta la nuova BiblioteCanova Isolotto, riaperta la biblioteca Galluzzo, inaugurata la nuova biblioteca Luzi, trasferita la biblioteca Thouar alle Leopoldine in piazza Tasso e avviati i progetti di ampliamento denominati "Grandi Oblate". Le biblioteche si sono rinnovate: sono diventate più accoglienti, più automatizzate, più adeguate alle diverse tipologie di pubblico. Soprattutto è stato dato l'avvio a servizi uniformi ed omogenei:

orari omogenei e uniformi in tutta la città, con il picco della biblioteca delle Oblate che chiude alle 24,00;

servizi omogenei;

attività culturali coordinate;

sezioni per bambini definite ed offerte culturali per i bambini ogni settimana;

moltissimi progetti per l'età dei giovani adulti;

progetti rivolti alle famiglie con attività di lettura ad alta voce ;

allestimento di ben 9 punti "Baby Pit Stop", per favorire la possibilità di allattamento per i neonati, nelle biblioteche dove è presente la sezione bambini ;

progetti per favorire l'integrazione, con attività di alfabetizzazione informatica per immigrati;

progetti per giovani e adolescenti.



Un'ottica di sistema

Il percorso, posso affermare, tardivo rispetto ad altri sistemi urbani nazionali, ha portato alla realizzazione del Sistema (urbano) delle Biblioteche Comunali Fiorentine, all'interno della rete SDIAF .

Tale sistema è costituito da 13 biblioteche, 1 punto di lettura, 4 punti prestito nei centri commerciali COOP (Progetto BiblioCOOP) - 2 servizi prestito negli ospedali Torregalli e Santa Maria Nuova (in collaborazione con Associazione AUSER) - 1 Bibliobus - biblioteche delle carceri di Sollicciano:

biblioteche di rilevanza cittadina: Biblioteca delle Oblate, Biblioteca del Palagio di Parte Guelfa;

Q1: Biblioteca Pietro Thouar, Biblioteca dei Ragazzi-S. Croce, Biblioteca Fabrizio De Andrè;

Q2: Biblioteca Dino Pieraccioni, Biblioteca Mario Luzi;

Q3: Biblioteca Villa Bandini, Biblioteca del Galluzzo;

Q4: BiblioteCaNova, punto lettura Luciano Gori, 1 Bibliobus per i cittadini del quartiere e per le scuole;

Q5: Biblioteca Filippo Buonarroti, Biblioteca dell'Orticultura, Biblioteca ITI L. da Vinci.

In particolare la Biblioteca dei Ragazzi e la biblioteca ITI si caratterizzano quali biblioteche scolastiche.



La biblioteca pubblica, nella sua qualità di servizio culturale, rappresenta un caposaldo nel definire la società civile, infatti da sempre è elemento di base per la crescita e lo sviluppo civile e culturale della comunità. Purtroppo tale consapevolezza, appannaggio prevalentemente degli addetti ai lavori, non è sempre sufficientemente condivisa. A Firenze però, nell'era del digitale e delle tecnologie di comunicazione sempre in trasformazione, il senso della biblioteca pubblica è stato scoperto dai cittadini proprio grazie alla crescita di questi importanti servizi pubblici e del lavoro svolto sul territorio proprio dalle biblioteche pubbliche.

Si è consolidato l'uso della biblioteca, facendola entrare nelle abitudini di vita delle persone: dei bambini e delle bambine, dei giovani, delle famiglie, dei neo genitori, che nella biblioteca hanno trovato luoghi amichevoli, senza barriere ai saperi, e soprattutto risposte alle loro domande di conoscenza. In particolare l'apertura della Biblioteca delle Oblate, nel 2007, ha rappresentato per i cittadini la biblioteca che non conoscevano, ma di cui inconsapevolmente sentivano la necessità, e per la quale hanno dimostrato fin da subito una forte attenzione alle sue attività ed offerte. Ed infatti a Firenze l'impatto della fruizione delle biblioteche sugli abitanti ha come indice il 13,4 rispetto al 13 della media nazionale.

Oltre all'organizzazione tipicamente biblioteconomica che caratterizza le biblioteche e di cui fa parte il patrimonio facilmente accessibile, è avvenuta la creazione di spazi accoglienti, quali luoghi di benessere e di *welfare*, e le biblioteche hanno assunto una funzione "multi purpose", quali luoghi di incontro, di fruizione tradizionale di prestito multimediale e di fruizione per il tempo libero. La parola d'ordine se così vogliamo definirla, è stata: mantenere una posizione dinamica nei confronti dell'offerta informativa: sempre in ascolto alle esigenze del pubblico per corrispondere sempre al cambiamento.

Come prima azione è stata creata una “squadra di lavoro”, il coordinamento dei bibliotecari . Il lavoro si è sviluppato poi su più aspetti: verifica delle attività in corso, confronto dei servizi, comparazione dei dati , creazione di un calendario unico, una programmazione a lungo termine .

Il rapporto tra il personale delle biblioteche non è stato facile all’inizio in quanto da troppo tempo le biblioteche non erano abituate a lavorare in gruppo, a vedere la propria biblioteca in un’ottica più ampia. Inoltre l’estensione dei servizi bibliotecari della Azienda temporanea di impresa ha richiesto un lavoro di armonizzazione dei rapporti di lavoro tra personale interno e operatori esterni. In tutte le biblioteche poi opera anche personale comunale interno, coordinato, quando è presente, da un bibliotecario comunale interno, referente della biblioteca.

La maggiore criticità sta nella carenza di bibliotecari , figure qualificate interne, necessarie a tenere attiva la continuità dei servizi bibliotecari, svolgere funzioni di indirizzo, verifica e controllo dell’operato dei servizi bibliotecari. I pensionamenti in questi anni stanno eliminando tutta la “vecchia guardia” di bibliotecari, che determineranno la fuoriuscita della maggioranza delle figure tecniche bibliotecarie, con conseguente grande carenza di bibliotecari comunali, necessari al coordinamento e controllo per ciascuna biblioteca. Attualmente ne sono stati assunti soltanto 8 da un concorso bandito nel 2009 , ma non sono sufficienti nemmeno a coprire la reggenza in ciascuna delle 13 biblioteche. Mancano, nel piano organico del Comune, profili di assistenti di biblioteca ed un numero adeguato di bibliotecari direttivi. Se da un lato l’amministrazione comunale apprezza i servizi e le attività svolte dalle biblioteche, dall’altro manca di una visione complessiva e di lunga durata verso un Sistema bibliotecario e soprattutto di una politica bibliotecaria.

Ma la *macchina delle biblioteche della città* è partita ed ha prodotto moltissime attività .

Gli obiettivi più significativi:

- Estensione orari di apertura del sabato pomeriggio di una biblioteca per ogni Quartiere . Dopo un’attenta valutazione degli indici di gradimento e sentite le richieste che venivano da più parti per una maggiore accessibilità delle biblioteche e fruizione dei servizi bibliotecari durante il fine settimana, costituisce un presidio per l’intera comunità, oltre a sottolineare l’importanza delle attività ed il ruolo delle biblioteche nell’offerta formativa, culturale, di crescita e come alternativa educativa per bambini e ragazzi, nonché la valenza sociale dei servizi proposti agli anziani.

- Apertura di tutte le domeniche della biblioteca di Palagio di Parte Guelfa .

- Estensione del Bibliobus , da appuntamento storico del Quartiere 4 che si sposta in tutta la città. Da novembre 2018 la biblioteca itinerante ideata e curata da BiblioteCaNova Isolotto viene estesa a tutta la città con itinerari tali da assicurare il servizio bibliotecario dove non è presente e tenendo in considerazione le abitudini dei cittadini nel frequentare luoghi pubblici o di aggregazione. La biblioteca su ruote porta cultura e libri in giro per Firenze raggiungendo le persone ai giardini pubblici, alle parrocchie, ai supermercati, nei cortili delle scuole, nelle piazze, durante i mercati e le feste di quartiere. Sul Bibliobus sono disponibili anche audiolibri, letture

per giovani adulti e libri per bambini e ragazzi, con una sezione per piccolissimi, libri cartonati a caratteri molto grandi, narrativa e libri di divulgazione. È possibile suggerire l'acquisto di libri non in catalogo. Tutti i libri e gli audiolibri sono ammessi al prestito. L'accesso al Bibliobus è libero ed i servizi sono gratuiti; per utilizzarli, è sufficiente iscriversi presentando un documento di identità. La tessera di iscrizione che ti viene consegnata è valida sul Bibliobus e in tutte le altre biblioteche del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina.

-Molti progetti significativi: Corner Wikimedia , parole O Stili .

-Ufficio di comunicazione che gestisce il calendario delle attività, il portale delle biblioteche la News Letter ed i social .

Gli Alleati della biblioteca

Volontariato

In alcune biblioteche sono presenti Associazioni cosiddette “amiche delle biblioteche” per attività di supporto ai servizi (sorveglianza aperture, ecc.) e per la promozione della lettura e delle biblioteche. Le biblioteche nelle quali sono presenti tali associazioni:

Oblate e Palagio = *Associazione Conoscere Firenze*;

BiblioteCaNova = *Associazione Liberamente Pollicino*;

Biblioteca Villabandini = *Associazione I calzini bucati*;

Biblioteca Thouar = *Amici della biblioteca Thouar*.

Biblioteca Luzi = *Associazione Taraluzi*

Servizio civile (nazionale e regionale);

Inserimenti lavorativi ASL;

Inserimenti di pubblica utilità o messa alla prova.

Servizi bibliotecari e attività collegate alla biblioteca:

Informazione di base; On line; Servizi Speciali per utenti particolari; Accesso internet e Wi Fi; Informazioni da remoto; MLOL; Prestito; Prestito interbibliotecario, rete SDIAF e altre reti; Prestito internazionale; Reference; Consultazione; Scanner e foto e digitalizzazione documenti storici.

Attività 0-14 anni

Si concentrano su due linee: offerta didattica per le scuole e offerta a utenza libera.

Offerta didattica: Chiavi della città; Passepartout, il giro delle biblioteche in 200 giorni.

Offerta a utenza libera: Negli anni passati, soltanto le biblioteche delle Oblate e BiblioteCaNova, proponevano regolarmente attività di promozione della lettura per i bambini. In questi ultimi due anni le proposte provengono anche dalle altre biblioteche dove è presente la

sezione bambini e ragazzi. Ogni fine settimana, per le famiglie, sono presenti animazioni, laboratori a utenza libera (ogni settimana, i bambini trovano sempre iniziative al sabato o il venerdì, una continuità per tutto l'anno.

Attività 14-18 anni

Percorsi sulla storia e la memoria

BiblioTEEN Campus estivi in biblioteca

Percorsi sulla poesia

Progetti di Alternanza Scuola Lavoro, ASL

Laboratori WikiSource

Spazi culturali - per studiare - incontrarsi – socializzare

Produzione culturale nell'ambito della promozione della lettura

Il rapporto con il territorio favorisce il dialogo tra la biblioteca e i moltissimi soggetti, culturali, istituzionali, che rappresentano i bisogni culturali di fasce di cittadini e collaborano con le biblioteche nel proporre attività, incontri, che costituiscono la dinamicità della biblioteca.

Di particolare attenzione è la biblioteca delle Oblate che svolge un'azione "maieutica" sul terreno culturale della città, sviluppando un rapporto virtuoso con moltissimi soggetti, che propongono diverse attività, poi accolte dalla biblioteca anche intrecciando relazioni costruttive, che si concretizzano in un filo comune: i libri.

Moltissime sono le proposte che giungono alle biblioteche dal mondo culturale.

Sebbene le molte attività calendarizzate dalle biblioteche, siano state da alcune parti definite un *eventificio*, in realtà si tratta di rapporti, collaborazioni, che spesso si sono consolidate attraverso convenzioni, o patti di collaborazione, con i diversi soggetti culturali della città, offrendo, ai cittadini l'opportunità di entrare in contatto con i diversi modi di fare cultura. Le biblioteche elaborano, in modo coordinato progetti e proposte culturali riunite in un'unica programmazione secondo percorsi comuni, tematiche emergenti, tra le quali le ricorrenze "significative"; promuovono, partecipano e sono presenti durante alcune delle manifestazioni pubbliche; collaborano con i soggetti sociali e istituzionali presenti sul territorio, che sono gli interpreti della domanda inespressa e dei bisogni culturali della comunità; le biblioteche, nell'ambito delle proprie finalità accolgono proposte culturali promosse e organizzate da terzi, ritenute fonti di arricchimento per il pubblico. Sono infatti moltissime le proposte che giungono alle biblioteche, tali da evidenziare un "humus" culturale nella città.

Biblioteche sociali e del benessere fisico e psichico

In quanto luogo pubblico di incontro, di dialogo, di aggregazione sociale, nell'ambito della comunità (luogo di contatto informale), la biblioteche si possono tranquillamente definire "Agenzie di cambiamento".

Le biblioteche si definiscono attraverso:

- le collaborazioni;
- gli inserimenti lavorativi ASL;
- i lavori socialmente utili.
- i lavori di pubblica utilità e messa alla prova;
- i progetti di Servizio civile;
- il volontariato;
- il volontariato riunito in associazioni “amici della biblioteca”;

e attraverso, le attività ed i progetti:

- Alfabetizzazione informatica, *progetto PC over '60*
- Alfabetizzazione lingua italiana, *progetto Bibliomondo*
- Attività lettura ad alta voce per genitori - nonni leggendari
- Sostegno scolastico
- Laboratori percorsi famiglie Alzheimer
- Knit caffè
- collaborazioni con i 3 carceri di Sollicciano
- presenza delle biblioteche nei 2 ospedali
- presenza del prestito libri in 4 centri commerciali

Tutto questo avviene grazie alle moltissime attività proposte dai vari soggetti e istituzioni sul territorio che individuano nelle biblioteche luoghi e realtà di collaborazione sociale (gruppi autoaiuto, promozione campagne delle salute, promozione benessere fisico, walking city, progetto Bibliopassi). Le biblioteche vengono utilizzate sia per il tempo libero e per incontrarsi, per partecipare a laboratori di informazione e di educazione non formale, sia quali luoghi di tranquillità e di rifugio per persone in difficoltà sociali o di salute. Non mancano inoltre, specialmente nelle biblioteche più grandi, episodi di criticità dovuti a presenze di utenti critici che a volte condizionano il buon svolgimento del servizio. Si è così affermato sempre più un “ruolo sociale” delle biblioteche .

La promozione della lettura

Rappresenta il *core business* della stessa biblioteca. La biblioteca si attiva nel suggerire l’idea che sia bello leggere, e nel farsi fucina di stimoli e di strumenti. Il sistema delle biblioteche individua le strategie per raggiungere il pubblico potenziale e per diffondere il piacere della lettura, attraverso azioni, adeguate alle diverse tipologie di pubblico, tese a sollecitare la domanda e l’interesse per la lettura.

Luci e ombre

Tutto questo processo è stato sintetizzato in uno strumento importante per consolidare le biblioteche: Il Regolamento delle biblioteche comunali, che ha visto un lavoro intenso della scrivente e dei bibliotecari su benchmarking , documentazione, scrittura, raffronto e comparazione. Purtroppo la discussione per l'approvazione del Regolamento è avvenuta soltanto nell'ultima data di Consiglio di questa legislatura per l'imminente avvio della campagna elettorale. Durante la quale sono emersi nella delibera vizi formali che hanno fatto scaturire tra tra i consiglieri battibecchi incomprensibili, che pur non entrando nel merito dei contenuti del Regolamento delle biblioteche, hanno sancito l'annullamento della sua approvazione. Un'occasione persa purtroppo . Certo andrà riaffrontato al prossimo Consiglio che sarà eletto, ma per ora resta una nota amara.

Quanto raccontato denota la potenzialità delle biblioteche nel radicarsi sul territorio e nell'essere effettivamente volani culturali e dell'educazione, ma ne evidenzia anche la fragilità , in quanto necessitano di essere sufficientemente sostenute dagli amministratori nell'impegnarsi a colmare quelle lacune essenziali alla loro stessa vitalità.

Questo processo iniziato con perplessità e timori, ormai nel 2012, quasi una sfida, ha avuto riscontri molto positivi, in particolare da parte degli utenti: le biblioteche si sono fatte conoscere e sono realmente diventate luoghi e servizi di riferimento . Seppur con molte difficoltà l'organizzazione di tutto il processo ha tenuto e tiene, grazie al personale nel suo insieme che vi opera, che si sente coinvolto in un obiettivo comune e condivide gli scopi del lavoro da svolgere.

Forse la spinta motivazionale è da ricercare nei pasticcini e dolcetti che frequentemente gli utenti portano al personale delle biblioteche, quale gradimento e riconoscenza .