

## Quale nuova normalità per le biblioteche toscane dopo l'emergenza sanitaria da Covid-19?

Francesca Navarria

Le due recenti pubblicazioni, *Biblioteche innovative* di David Lankes (Editrice Bibliografica, 2020) e *La biblioteca che verrà* di Luca Ferrieri (Editrice Bibliografica, 2020) mi hanno dato modo di riflettere su quale modello di biblioteca dobbiamo ripensare e riprogettare in Toscana dopo l'avvento del Covid-19.

Vorrei cominciare raccontando cosa erano le biblioteche toscane prima dell'avvento del Covid-19 e come hanno reagito sia nel periodo di chiusura forzata a causa dell'emergenza sanitaria degli istituti e luoghi della cultura, dal 9 marzo al 17 maggio, sia alla riapertura dal 18 maggio.

La Toscana offre ai suoi 3,7 milioni di abitanti oltre 1.100 biblioteche di cui quasi 300 sono biblioteche comunali (tra sedi principali e secondarie); circa un terzo di queste sono state rinnovate in termini di architetture, spazi e servizi, nel periodo 1998-2007 (circa 42 milioni di euro di investimenti pubblici tra Regione Toscana e enti locali). Questo intervento di edilizia bibliotecaria ha portato in Toscana un nuovo modello di biblioteca pubblica, una 'piazza del sapere' aperta e accessibile, connotata in termini di socialità come luogo di incontro e di apprendimento e come servizio diffuso capillarmente nel territorio, grazie anche a risorse e servizi digitali. Biblioteche così concepite hanno migliorato quelle funzioni strategiche di cui parla Lankes nel suo libro, qualificandosi e sviluppandosi all'interno di un contesto di sistema. Le biblioteche, insieme agli archivi, aderiscono alle reti documentarie locali che costituiscono oramai, dalla fine degli anni '90 (L.R. 35/99 abrogata con L.R. 21/2010 e suo Regolamento attuativo DPGR 22/R del 6 giugno 2011), la modalità ordinaria di organizzare e gestire le attività e i servizi documentari integrati in Toscana. Ciascuna delle reti (in taluni casi anche più reti insieme) garantisce oggi servizi coordinati e centralizzati (acquisti, catalogazione con adesione sia al catalogo nazionale SBN che al progetto di motore di ricerca toscano BiblioToscana, inventariazione, biblioteca digitale, prestito interbibliotecario) e progetti coordinati di valorizzazione degli archivi (anche mediante un Accordo specifico tra Regione Toscana e MIBACT- Soprintendenza archivistica e bibliografica per la Toscana) e di promozione della biblioteca e della lettura.

In questo ambito le Reti hanno sottoscritto poi un documento strategico, il Patto regionale per la lettura in Toscana (Delibera di Giunta regionale n. 463 dell'8 aprile 2019), sancendo così un'alleanza permanente con Regione Toscana, associazioni di librai, editori, con il mondo della scuola, con le Università, per promuovere in modo coordinato e continuativo la lettura affinché diventi una pratica diffusa e socialmente condivisa.

Le biblioteche collaborano con i musei integrando funzioni e servizi. In questo senso un'esperienza importante degli ultimi anni è stata quella di costruire percorsi formativi di interesse comune, come quello realizzato sui temi di inclusione, accoglienza e accessibilità delle persone disabili nei musei, archivi e biblioteche toscane. Vorrei infine ricordare come le biblioteche toscane possano potenziare il proprio ruolo sociale grazie al supporto di centri documentari specializzati in temi sociali, quali l'intercultura (Polo regionale di documentazione interculturale presso l'Istituto di documentazione Alessandro Lazzerini di Prato), l'editoria e le biblioteche per l'infanzia e l'adolescenza (Centro regionale di servizi per le biblioteche ragazzi in Toscana presso la Biblioteca di Villa Montalvo a Campi Bisenzio), il digitale (DigiToscana-MediaLibraryOnline) e il carcere, con il progetto Biblioteca sociale in carcere, di cui fanno parte le case circondariali Mario Gozzini e Sollicciano e tre soggetti distinti: la Rete delle Biblioteche Comunali Fiorentine (con BibloteCaNova Isolotto in testa), il Dipartimento di formazione, lingue, intercultura, letterature e psicologia dell'Università di Firenze e infine il Polo regionale di documentazione interculturale della Regione Toscana.

Se questa è in estrema sintesi l'offerta dei servizi bibliotecari in Toscana, è importante ora esaminare quale sia stata la risposta della popolazione, facendo riferimento ai dati statistici (valori medi toscani) che la Regione pubblica annualmente dal 1998 riguardo alle biblioteche di ente locale e alle reti.

Una prima riflessione riguarda il prestito nelle biblioteche toscane, che cresce da anni, mentre l'impatto sulla popolazione (numero di prestiti sulla popolazione) è da troppo tempo stabile (non supera il 9%) e si radicalizza maggiormente il fenomeno della fidelizzazione: sono sempre gli stessi utenti a fruire del prestito, che rimane quindi un servizio per pochi fedelissimi!

Riguardo alla fruizione delle risorse digitali si tratta di un servizio in forte espansione negli ultimi 2 anni, ma è soprattutto nei primi mesi del 2020 che abbiamo registrato un significativo incremento di utenti, accessi, prestiti e consultazioni che poi, con la chiusura delle biblioteche a causa dell'emergenza sanitaria dal 9 marzo al 17 maggio 2020, sono

ulteriormente aumentati.

A questi elementi di analisi si possono aggiungere anche i risultati dell'indagine qualitativa condotta dalla Regione Toscana nel 2015 sulla frequentazione delle biblioteche comunali (circa 4.200 interviste telefoniche per una fascia di età 14-80 anni), che rilevano che l'immagine della biblioteca è associata prevalentemente al libro e alla lettura (81,7%). Solo in secondo ordine viene vista come luogo di studio e ricerca (24%) e ancor meno come luogo per apprendere, informarsi e conoscere (20,8%). Da questa stessa indagine emerge inoltre che le biblioteche comunali sono conosciute da circa il 54% della popolazione toscana, ma sono frequentate dal 30% : la biblioteca è ancora troppo associata alla funzione di prestito, con uno scarso impatto sulla comunità. Occorre sviluppare altri servizi che riscuotano l'interesse da parte dei cittadini. Certamente dal 2015 ad oggi, grazie agli investimenti in ristrutturazioni, alcune biblioteche comunali sono diventate luoghi con maggiori attrattive: lo dimostrano le presenze medie almeno raddoppiate, e in alcuni casi anche triplicate, e gli orari di apertura estesi anche alle fasce serali e ai giorni festivi come la domenica, proprio per venire incontro ai bisogni della società.

L'immagine dunque della biblioteca associata al libro e alla lettura è comunque oggi maggiormente integrata con una biblioteca luogo di incontro e di apprendimento, e quel 30% di persone che la frequentavano nel 2015 è probabile che si aggiri oggi attorno ad un 40%, anche se il risultato ancora non basta: la biblioteca deve diventare più utile e parte della vita delle persone. Rifletteremo ancora su queste tematiche anche alla luce dei risultati della ricerca svolta nel mese di maggio 2020 sulla lettura in Toscana (tramite un questionario telefonico realizzato dal Gruppo di lavoro tematico del Tavolo di Coordinamento del Patto regionale per la lettura in Toscana e somministrato a un campione di 3.400 persone di età superiore ai 19 anni )<sup>1</sup>

Siamo giunti a quando si è abbattuto lo tsunami Covid-19 anche sull'Italia e si sono chiuse le biblioteche. Per non abbandonare il proprio pubblico, in particolare dei piccoli e dei ragazzi, i bibliotecari hanno reagito rapidamente riorganizzando i propri servizi: hanno pubblicato letture digitali, attività culturali online, e hanno promosso il servizio di biblioteca digitale con iscrizione a distanza, acquisendo nuovi utenti (basti pensare che nei primi 5 mesi del 2020, rispetto allo stesso periodo del 2019, sia gli accessi che le consultazioni di DigiToscana-MediaLibraryOnline, biblioteca digitale delle 12 Reti documentarie toscane, sono più che raddoppiati e i prestiti sono triplicati). Certamente in questo periodo di

---

<sup>1</sup> <<http://tinyurl.com/y2tkydmp>>.

chiusura e durante la successiva riapertura, i servizi a distanza e digitali sono molto cresciuti ma ancora dobbiamo analizzare meglio l'impatto dei nuovi iscritti al digitale del periodo COVID-19 sul totale degli iscritti. Secondo molti si tratta di utenti già alfabetizzati e dotati di dispositivi tecnologici. Teniamo anche conto che il 40% degli anziani non accede alle tecnologie e che tra i motivi di non lettura, registrati nell'indagine succitata, al secondo posto sono indicate le difficoltà visive, i motivi di salute e l'età avanzata (17.3%).

Le biblioteche hanno anche proposto percorsi di formazione e aggiornamento a distanza, sia ai cittadini che alla comunità professionale, e in taluni casi si sono dedicate a lavori di risistemazione del patrimonio negli scaffali - quando era possibile la presenza del personale -, alla pulizia dei cataloghi e ad altre possibili attività da svolgere a distanza durante lo *smart working*.

In questa situazione di emergenza e di chiusura delle biblioteche e degli altri istituti e luoghi della cultura, la Regione ha assunto un ruolo di guida fin da subito e ha effettivamente supportato le biblioteche, gli archivi e tutta la filiera del libro, in particolare con alcune azioni:

- 1 - promuovendo le iniziative culturali mediante la piattaforma regionale 'Cultura è rete'<sup>2</sup>;
- 2 - potenziando il servizio di DigiToscana-MediaLibraryOnline, impegnando ulteriori risorse economiche per acquisto di ebook, film e aumentando il numero di prestiti di ebook disponibili al mese da 3 a 5 per ciascun utente;
- 3 - sottoponendo al Coordinamento delle Regioni, tramite l'Assessorato alla Cultura e Ricerca della Regione Toscana, la questione delle liberatorie SIAE per le videoletture nelle biblioteche.

La Regione Toscana ha soprattutto accolto la richiesta di alcune realtà di confrontarsi sui temi della riapertura e quindi a metà aprile si è costituito un gruppo di lavoro tra Reti bibliotecarie, Regione Toscana, sezioni locali di AIB e ANAI e Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana, che ha condiviso il percorso della riapertura/riorganizzazione degli istituti della cultura, esaminando la normativa vigente e tenendo conto del dibattito in seno alla comunità professionale su queste tematiche, fino ad arrivare all'elaborazione e approvazione di un documento di indirizzo contenente raccomandazioni per la riapertura di biblioteche ed archivi<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> <<https://tinyurl.com/y5qavtwb>>

<sup>3</sup> Ordinanza della regione Toscana n. 60 del 27 maggio 2020, <<https://tinyurl.com/y4xulpvy>>.

Di fronte alla chiusura la reazione delle biblioteche toscane è stata decisamente positiva, dimostrando una maggiore capacità di coesione, cooperazione e condivisione rispetto al passato, e un atteggiamento reattivo e propositivo. In quasi tutte le biblioteche pubbliche, a parte alcune molto piccole, è stato riattivato il prestito già dal 18 maggio o nei giorni seguenti (fase 1). Per le altre tipologie di biblioteche e per gli archivi la riapertura ha coinciso con la riapertura delle sale studio e consultazione, seppur con tutte le misure e raccomandazioni indicate nelle linee guida per il trattamento dei materiali e per la consultazione in sede, quindi con molte limitazioni soprattutto sulla permanenza del pubblico nelle sedi. Il servizio di accesso alle sale e agli scaffali nelle biblioteche pubbliche è stato attivato solo successivamente alla fase 1 della riapertura dal 18 maggio; in poche realtà l'accesso è stato consentito dagli ultimi giorni di giugno mentre molte biblioteche si sono organizzate per riaprire le sale entro il mese di luglio. Al momento sono ancora pochissime le biblioteche che hanno programmato attività culturali in sede nei mesi estivi e a settembre; prosegue invece la promozione di letture e attività a distanza e in digitale.

Questa è la situazione attuale.

Durante la chiusura però i problemi e le criticità già presenti nelle biblioteche si sono accentuati per poi manifestarsi in modo ancora più evidente con la riapertura dei servizi. In realtà quindi il Covid-19 ha solo accelerato i tempi di un cambiamento già in atto. Si pensi alle scarse risorse economiche che di norma sono investite nelle biblioteche e che sono ancora diminuite durante la chiusura e riapertura; addirittura abbiamo assistito alla decurtazione o sospensione di alcuni servizi soprattutto in appalto, con la conseguenza di un sempre maggiore divario di trattamento tra dipendenti pubblici e dipendenti di ditte esternalizzate, che non solo hanno trovato difficoltà a organizzarsi nello *smart working* ma che in molti casi si sono ritrovati senza stipendio e in cassa integrazione.

Altro aspetto fondamentale da considerare è stato ed è la crisi della socialità che si riflette anche sulla biblioteca come luogo di incontro: con la pandemia abbiamo dovuto rinunciare alla biblioteca come spazio fisico e di socialità e alle attività in presenza. Quindi è entrato in crisi il modello di biblioteca 'piazza del sapere' su cui in Toscana abbiamo investito moltissimo.

Come possiamo quindi salvaguardare la biblioteca, e ripensarla allo stesso tempo, in questo post periodo Covid-19? Come possiamo riposizionare la biblioteca all'interno della società?

Mi faccio portavoce delle riflessioni e dei temi comuni e condivisi dalle biblioteche toscane tramite le loro Reti di appartenenza.

Un primo bisogno, condiviso da tutti, è quello di 'tornare alla normalità e alla biblioteca tradizionale toscana', per offrire e garantire l'uso degli spazi e dei servizi della biblioteca pre Covid-19, riattivando appunto tutti quei servizi tradizionali come l'accesso alle sale, agli scaffali, alle postazioni e alle attività culturali, all'uso quindi della biblioteca come piazza aperta, accessibile, luogo di socialità, di opportunità e di scambio, centro di apprendimento. Tutte le reti ritengono che questa crisi per così dire 'logistica' vada affrontata velocemente, perché il rischio è la fine e la morte delle biblioteche pubbliche.

Alla crisi della biblioteca come spazio fisico e di socialità, alcune Reti stanno rispondendo con l'organizzazione di servizi bibliotecari e di lettura dislocati nel territorio, propri della biblioteca fuori di sé, cercando così di diffondere capillarmente – anche in spazi all'aperto – i servizi e le attività che momentaneamente in sede non sono fruibili liberamente.

Un altro tema molto importante è 'l'alleanza e la collaborazione con il mondo della scuola' che da questa emergenza sanitaria esce devastata, e con una prospettiva drammatica di riapertura: è necessario che le biblioteche possano offrirsi alle scuole come una opportunità di spazio, di servizio e di attività, come un supporto e un aiuto.

Ma soprattutto la biblioteca deve essere capace di rispondere ai bisogni reali e attuali delle comunità e quindi – seguendo il piano di rilancio della Biblioteca San Giorgio di Pistoia sempre all'avanguardia in termini di innovazione e cambiamento – è davvero necessario 'riposizionare la biblioteca pubblica come servizio essenziale in ascolto dei cittadini'. Per fare questo è necessario che la biblioteca si allei con tutte quelle strutture - sociali, commerciali e produttive – che possono rispondere alle esigenze delle nuove povertà per lo più concentrate nella classe media a causa della perdita del lavoro. Si pensi che in Toscana dal 10 marzo al 22 aprile abbiamo registrato il 91% di poveri in più rispetto allo stesso periodo del 2020 (dati Caritas) e che le dinamiche di diseguaglianze già in atto pre COVID-19 hanno accentuato il divario tra le varie categorie, ricchi/poveri, anziani/giovani, uomini/donne, lavoratori/disoccupati etc. E anche la fruizione a distanza (formazione a distanza, didattica a distanza, biblioteca digitale, *smart working*) ha evidenziato ulteriormente le disparità in termini economici, sociali, culturali e anche di accesso alle tecnologie.

Vi è quindi la necessità per la biblioteca di connotarsi come risorsa sociale.

Per far ciò dobbiamo anche superare l'idea della biblioteca come mera collezione di

documenti analogici e digitali, per approdare a un modello di biblioteca il cui patrimonio è costituito anche dalle persone, che diventa una vera e propria piattaforma di comunità per facilitare la conoscenza, l'apprendimento, il saper fare. Quindi perché non attivare in biblioteca il servizio della 'oggettoteca' o 'biblioteca delle cose' "per avvicinare nuovo pubblico e sostenere le fasce di popolazione più fragili e a rischio di esclusione sociale? Al fine di per essere presenti nella vita di chi sviluppa nuovi interessi, acquisisce nuove competenze e coltiva la propria creatività su fronti che non chiamano in causa esclusivamente l'uso dei libri", come dice Maria Stella Rasetti<sup>4</sup>.

Una nuova normalità delle biblioteche toscane è dunque possibile adottando una strategia espansiva, e non difensiva, sempre più integrata con una 'visione sociale', proprio perché "il futuro delle biblioteche non può essere isolato e distinto dal futuro della società" (IFLA Global Vision<sup>5</sup>) e quindi è necessario che la biblioteca – detta alla Lankes – diventi 'più cucina e meno supermercato', e che sia una piattaforma di comunità per la creazione e condivisione di conoscenza, non più solo luogo di gestione di documenti ma anche e soprattutto di relazione con i cittadini, e quindi il 'terzo luogo', il luogo delle comunità.

Alla luce di tutte queste considerazioni, io credo che il cambio di paradigma per le biblioteche pubbliche possa però avvenire se esigiamo di migliorare due aspetti a mio parere strategici:

- 1) la formazione del bibliotecario, che deve essere anche educatore per facilitare la 'creazione' di conoscenza, oltre che l'accesso e la fruizione della conoscenza. Il bibliotecario deve essere agente positivo di cambiamento, pro-attivo, flessibile, risolutore, promotore di benessere, e non solo esperto di catalogazione; deve essere esperto di comunità, si deve occupare e interessare delle persone che deve sapere ascoltare. In questo senso sicuramente mi riferisco alla formazione universitaria che ancora in Italia è un pò carente su questi aspetti, mentre la formazione sul campo e l'aggiornamento professionale promosso in primis da AIB e altre istituzioni si muove in questa direzione;
- 2) l'investimento pubblico/privato nelle biblioteche: dopo avere investito nelle biblioteche piazze del sapere, occorre ora investire nelle 'biblioteche di comunità', nelle biblioteche utili, luoghi di impegno sociale, che siano partecipate e sentite dai cittadini come un bene comune, collettivo a cui non si può rinunciare. Occorre investire nella trasformazione delle

---

<sup>4</sup> <http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/1088/115>

<sup>5</sup> <https://www.ifla.org/globalvision>

biblioteche in luoghi di creazione di conoscenza, che siano sostenibili in base agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU<sup>6</sup>.

Il salto di qualità sarà possibile se riusciamo a lavorare sul posizionamento della biblioteca all'interno della comunità e della classe politica, perché siamo ancora lontani dal considerare la biblioteca come un 'bene collettivo e comune' che migliora la qualità della vita delle persone, e dal riconoscerne l'utilità anche sociale per la nuova civiltà post Covid-19.

Francesca Navarria

Regione Toscana

[francesca.navarria@regione.toscana.it](mailto:francesca.navarria@regione.toscana.it)

---

<sup>6</sup> <https://www.agenziacoessione.gov.it/comunicazione/agenda-2030-per-lo-sviluppo-sostenibile/>