

I pubblici della Biblioteca Civica Beghi

Tiziano Vernazza

Dopo il periodo più critico della pandemia da coronavirus la maggior parte delle Biblioteche in Italia ha passato una sorta di *long covid*¹ che ha portato un momento di riflessione e di maggiore consapevolezza dei pubblici che li frequentano. Per i suoi lavoratori, atipici e no, è stato un momento per ripensare alla mission e vision della propria Biblioteca, per ricalibrare l'erogazione dei servizi e reimmaginare il lavoro di promozione della lettura che già pre 2019 stava subendo dei grandi cambiamenti per diverse motivazioni.

La difficoltà principale che si è riscontrata nei primi mesi di parziale apertura all'interno del Sistema Bibliotecario Urbano della Spezia, in particolare alla Biblioteca Civica P.M Beghi in cui lavoro², è stata quella di ripartire con tutte le proprie attività nonostante le nuove limitazioni imposte per gli spazi, il prestito e l'erogazione dei servizi che ha richiesto agli utenti di ripensare la Biblioteca nella loro quotidianità.

È stato un periodo complesso e ricco di sperimentazione che ha portato, dopo l'entusiasmo iniziale, anche il ripresentarsi di vecchie difficoltà, come l'assenza di organico, di risorse umane e materiali, di programmazione sul medio e lungo periodo e anche all'arrivo di nuove problematiche legate all'obsolescenza dei mezzi informatici e alla diffusa perdita della rete di "alleanze" che la Biblioteca Beghi si era costruita negli anni passati.

In merito a quest'ultima difficoltà, si parla di Associazioni, gruppi di volontari, librerie e cittadini/utenti, che per diverse ragioni non hanno più trovato spazio per le proprie iniziative nelle nostre strutture con la penalizzante riapertura.

Con la normalizzazione e la fine di queste misure, dalla seconda metà del 2021, purtroppo si era sfilacciata questa fitta rete relazionale e sociale, perciò il lavoro è stato raddoppiato, se non triplicato, per riprendere i contatti con quei pubblici che si erano "perduti" e anche crearne di nuovi.

Come fare questo arduo lavoro? In primo luogo, non andando a tentoni sperando di imboccare la strada giusta e neppure perseverando con il *modus operandi* del passato auspicando che col migliorare delle condizioni sanitarie, economiche e politiche le persone possano tornare incredibilmente in Biblioteca legandosi nuovamente alla struttura.

¹ Per long covid a livello medico si intende "quella condizione di persistenza di segni e sintomi che continuano o si sviluppano dopo un'infezione acuta da SARS-CoV-2" <https://www.iss.it/long-covid-faq>. Nel caso delle Biblioteche possiamo parlare della difficoltà di garantire i servizi come in precedenza a causa della permanenza delle difficoltà, della perdita dei contatti con gli stakeholders, degli ostacoli nel promuovere la lettura con continuità e ulteriori attività anche in assenza delle limitazioni legate alla pandemia.

² Il Sistema Bibliotecario e Museale del Comune della Spezia comprende 4 biblioteche pubbliche e i musei civici, alle quali si aggiungono poli bibliotecari di altre associazioni, fondazioni o istituzioni che partecipano in regime di convenzione, gli Archivi e i Musei della Città della Spezia: <https://bibliospezia.erasmo.it/>.

Perciò, risultano lungimiranti e puntuali, ancor più con quello che è successo post pandemia, le considerazioni di Anna Busa, evidenziate anche da Alessandra Annunzi nel suo articolo del settembre 2020, che mettono il focus sul ruolo e sulla consapevolezza di sé di queste Istituzioni culturali nella società: "la biblioteca deve fare marketing: la sua sostenibilità si fonda sul fatto che essa ottiene risorse se riesce a convincere l'istituzione di cui è parte del suo ruolo, sia all'interno dell'istituzione stessa che della comunità di riferimento"³.

La Beghi è una Biblioteca Civica di pubblica lettura, centro nevralgico del quartiere dove è stata costruita, il Canaletto della Spezia, che ospita in media 150/160 persone al giorno e che è il frutto di un lungo lavoro di recupero architettonico⁴. Una Biblioteca che ha un patrimonio ricchissimo di narrativa e saggistica, uno spazio Pc e una sala informatica, un auditorium, un'altra Biblioteca specializzata di storia contemporanea al suo interno della *Fondazione ETS⁵ Istituto spezzino per la storia della Resistenza e dell'Età contemporanea*, un archivio storico, uno spazio bambini e un'area ristoro. Perciò, si presenta alla cittadinanza come una struttura moderna ed accogliente dalla sua inaugurazione avvenuta il 1° aprile 2017.

Tuttavia, questa bella apparenza risulterebbe inutile se i pubblici della Biblioteca non fossero compresi tra i beni da tutelare/promuovere e se non si riuscisse ad entrare in empatia anche col loro modo di vivere gli spazi, collaborando assieme al miglioramento o alla soluzione delle problematiche che si presentano giorno dopo giorno.

Ciò che il bibliotecario immagina e studia non sempre è copia fedele della realtà in cui vive e c'è bisogno di un'ulteriore indagine critica per comprendere i reali bisogni e le sincere necessità dei propri utenti in una modalità che non sia più passiva e "calata dall'alto" nei loro confronti.

Si tratta di una tematica che viene spesso ripetuta e condivisa, ma non troppo concretizzata ed è fondamentale farlo per il successo delle Biblioteche del futuro nei prossimi anni, cioè la creazione della "Biblioteca Partecipata" riprendendo quanto scritto da Anna Maria Tamaro.

"Ciò significa che i pubblici non sono solo ascoltatori, come fanno tutte le quattro biblioteche attente ai bisogni degli utenti, ma anche le voci dei diversi pubblici modellano i risultati. Le Biblioteche partecipative sono dunque in grado di coinvolgere i pubblici a diversi livelli di partecipazione fino a dare loro il potere di gestire i servizi in collaborazione e il loro scopo è quello di ottenere la partecipazione del maggior numero di comunità"⁶

³ Alessandra Annunzi, *Anna Busa. Come facilitare l'incontro con i pubblici della biblioteca*, "Biblioteche Oggi", 38 (2020), p. 67-69

<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/1135/1204>

⁴ Vedi <https://www.frarchitettura.com/biblioteca-civica-m-beghi-la-spezia/>. La Beghi nasce il 1 febbraio 1986 nella vecchia sede in Via del Popolo 66 ora adibita a deposito per il SBU.

⁵ <https://www.isrlaspezia.it>

⁶ Anna Maria Tamaro, *Le dimensioni della partecipazione, Convegno delle Stelline 2023: una riflessione sull'esperienza del gruppo di lavoro "Pubblici partecipativi"*, "Biblioteche Oggi", 5 (2023), Vol XLI, luglio-agosto 2023, p. 21-22

I sette modelli⁷ di partecipazione indicati dalla professoressa Tammaro ammetto che sono stati seguiti in una modalità alternativa, quasi inconsciamente presente in noi bibliotecari della Beghi, con un percorso dato dall'apprendimento di nuove modalità o mezzi; da un processo decisionale (condiviso); dall'uso delle risorse (poche) presenti; dalla volontarietà dei partecipanti (ma è meglio evidenziare che per la carenza di organico le persone con competenza si sono assunte l'onere di seguire e perseverare in certe scelte), dall'ascolto/feedback della comunità ed infine dalla valutazione e fidelizzazione dei pubblici coinvolti.

Questo ruolo di costruire un percorso partecipato e condiviso parte percependo chi abbiamo di fronte, costruendo anche dei "buyer personas", degli "identikit" dei nostri utenti, elemento che è antropologicamente sempre stato presente nelle nostre teste da bibliotecari ma, purtroppo, non è mai stato formalizzato su carta nella nostra Biblioteca. In alternativa, si è realizzato ciò tramite l'esperienza fatta nel corso di questi anni lavorativi e "inquadrando" il nostro utente durante la fase di richiesta e di information literacy. Senza dubbio è il metodo meno rigoroso e corretto per fare un'analisi e una valutazione di quanto svolto, ma è ancora molto diffuso soprattutto nella Biblioteche con poco organico specializzato perché permette alle persone che conoscono un minimo la materia di scambiare opinioni e considerazioni con grande facilità e immediatezza senza una formalizzazione. Per giunta, la formalizzazione e l'apprendimento di nuove pratiche gestionali ed organizzative possono creare forme di reazione allergica al personale strutturato al front office di vecchia data.

Queste rappresentazioni semi-fittizie degli utenti ideali hanno portato a suddividere il pubblico che frequenta la Biblioteca e a esportare ogni anno dati e metadati dalle statistiche lettore tramite il software gestionale utilizzato nel SBU spezzino⁸, ErasmoNet. Le informazioni ricavate sono filtrate per definire il maggior numero possibile di elementi: dalle abitudini di lettura, agli iscritti con/senza prestiti, dalle iscrizioni e rinnovi, ai lettori più assidui, dalle proposte d'acquisto dei lettori divise per età che aiutano per i processi d'acquisto, fino al suo profilo socio demografico.

Premessa doverosa per questa analisi dei pubblici è constatare la grande difficoltà nel inquadrare in poche categorie i lettori che spesso hanno abitudini di lettura molte eterogenee, diverse e utilizzano i servizi disponibili indipendentemente dall'età. Tuttavia, dopo un profondo ragionamento, penso che si possa accettare una suddivisione anagrafica per trarre una parziale valutazione della situazione spezzina e in particolare della Biblioteca che mi accingo ad analizzare.

Nel nostro caso abbiamo individuato 6 profili principali lettori e iscritti alla Biblioteca Beghi divisi in fasce d'età:

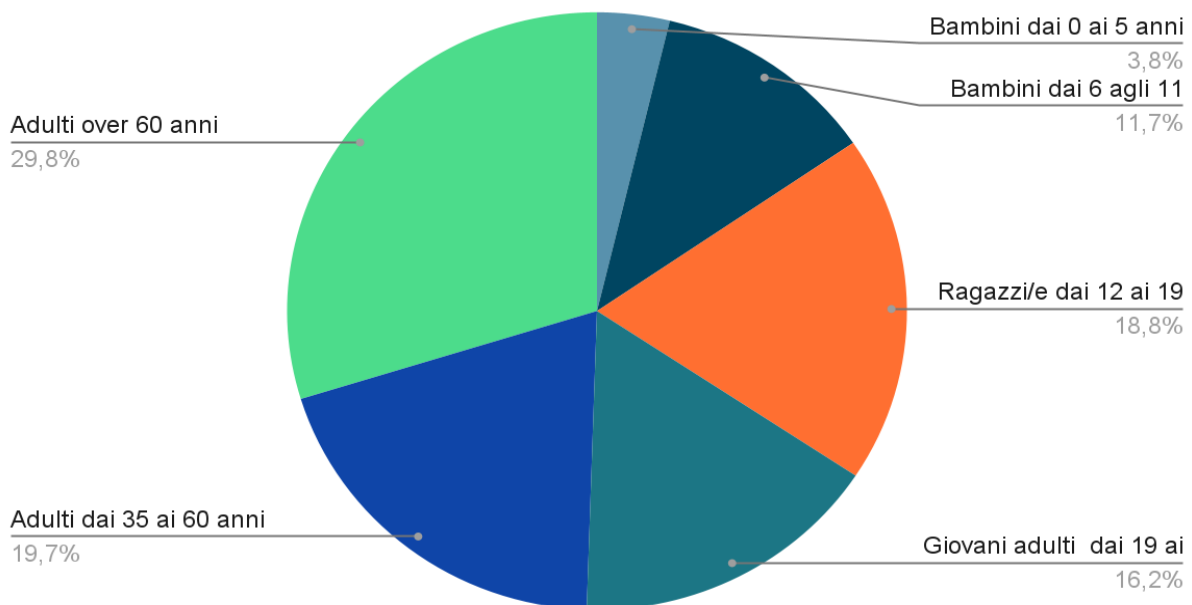
⁷ Ivi, Tabella 1 a pag. 22

⁸ Si parla dei dati e metadati esportati dalla sezione strumenti del gestionale l'ultimo mese dell'anno e in questo caso si prenderanno i dati da gennaio 2023 fino a novembre 2023. <https://cs.erasmo.it/servizi-beni-culturali/erasmonet/>

- Bambini dai 0 ai 5 anni
- Bambini dai 6 agli 11 anni
- Ragazzi e ragazze dai 12 ai 19 anni
- Giovani adulti dai 19 ai 35 anni
- Adulti dai 35 ai 60 anni
- Adulti over 65

Il campione di riferimento è riferito agli utenti che hanno una tessera attiva nell'anno 2023, oltre ad essere considerati lettori con almeno dodici libri letti all'anno (analogici e digitali), anche se sarebbe meglio dire 12 prestiti all'anno perché l'automatismo prestito-lettura non è scontato. Perciò, non è corretto inquadrarli anche come "lettori forti" secondo le indicazioni del Centro per il Libro e la Lettura (CEPELL) e dell'Associazione italiana biblioteche (AIB), anche se la maggioranza effettivamente lo sono. Di conseguenza si prendono in esame anche coloro che hanno utilizzato almeno una volta i servizi digitali della Biblioteca e che hanno una scheda anagrafica completa⁹.

Pubblici della Biblioteca Beghi



⁹ Teniamo conto dei dati obbligatori del tesseramento (nome, cognome, età, numero di telefono) e di quelli facoltativi secondo il regolamento generale sulla protezione dei dati in sigla RGPD (o GDPR in inglese General Data Protection Regulation), ufficialmente regolamento (UE) n. 2016/679

Dal grafico riportato notiamo che tutti gli adulti over 35 risultano essere ben il 49.5%, quasi la metà del totale, rappresentando il blocco maggiore del pubblico che frequenta e vive gli spazi della Biblioteca e anche quelli a cui gli acquisti fatti di narrativa hanno maggiore appeal. Questa categoria di pubblico è senza dubbio quella più forte se la consideriamo con la grande fetta degli over 60, soprattutto pensionati e anziani, che hanno ripreso a frequentare abitualmente la biblioteca post pandemia e sono stati tra i primi a riprendere possesso degli spazi rispetto alla fascia d'età intermedia. È anche il pubblico che supera abbondantemente i dodici libri letti all'anno e di conseguenza risulta essere quello più presente al front office e nel dialogo col bibliotecario per i suggerimenti d'acquisto e le iniziative da proporre.

Negli ultimi anni i ragazzi e le ragazze, soprattutto a partire dagli ultimi anni della Scuola secondaria superiore fino all'università, stanno costituendo un blocco numeroso, il 16,2%, attivo non solo per l'utilizzo della Beghi come rilassante e "silenziosa" aula studio e di socializzazione, ma anche come luogo per ricerche bibliografiche, consultazione e prestito di manuali inerenti alla materia studiata e soprattutto per il prestito interbibliotecario e il *document delivery* che ha avuto un incremento del 60% rispetto al periodo pre pandemia.

È doveroso evidenziare che anche non avendo dati più accurati sulle presenze quando la Biblioteca Beghi era ubicata nella sua vecchia sede, è opinione concorde del personale "anziano" della Biblioteca che la presenza di questo pubblico è rimasta costante e di grande importanza.

Un ulteriore pubblico che sta dando tante soddisfazioni è quello dai 12 ai 19 anni, 18,8%, soprattutto della scuola secondaria di primo grado, comunemente detta scuola media, grazie anche alle numerose visite scolastiche per conoscere la Biblioteca che vedono partecipare le classi della nostra città e grazie all'attenzione nell'offrire una scelta dedicata a questo pubblico difficile da attirare. In primis lo scaffale *graphic novel*¹⁰ che ha riscosso un notevole successo e viene costantemente ampliato¹¹.

Una delle considerazioni principali è l'inesorabile difficoltà a coltivare la pratica della lettura fuori dal periodo scolastico e che ha portato un maggiore distacco del numero di prestiti un pubblico giovane under 25 rispetto ad un pubblico ultrasessantenne.

Purtroppo è difficile capire quanti dei libri presi e letti siano per motivi scolastici, per i genitori e nonni che in questo modo possono usufruire di un'ulteriore tessera con conseguenti ulteriori libri da poter prendere in prestito oppure siano veramente una scelta autonoma dei discenti.

Dato che ancora oggi nessun software gestionale può dipanare questi dubbi, è giusto considerare un margine d'errore in questa percentuale maggiore rispetto ad altri

¹⁰ C'è ancora un'aperta discussione su cosa sia il "graphic novel", se una moderna concezione del fumetto oppure un nome nuovo di qualcosa che c'era già:

https://en.wikipedia.org/wiki/Graphic_novel#:~:text=A%20graphic%20novel%20is%20a,com%20scholars%20and%20industry%20professionals.

¹¹ Marta Focacci, *Le potenzialità dei Graphic Novel in biblioteca: un approccio alternativo all'arte per le scuole*, "Vediance", 1 (2023), Vol 33, p. 32-34

pubblici. Tuttavia, elemento indiscutibile e di grande gioia, è il numero sempre maggiore di ragazzi e ragazze di quest'età che viene a studiare e leggere in Biblioteca anche libri non scolastici.

Un altro gruppo costante e che si è mantenuto nel post pandemia è rappresentato dai giovani lettori, dai piccoli "nati per leggere"¹² fino ai 5 anni e oltre i 6 anni fino agli 11/12 anni, alla soglia di quella categoria chiamata dei "giovani adulti" vista poc'anzi, che porta una ventata di aria fresca non solo alle collezioni ma anche al tesseramento. Come visto in precedenza, spesso sono le visite scolastiche della scuola primaria programmate durante l'anno a incuriosire questo pubblico che si iscrive grazie al proprio genitore che prende coscienza dell'esistenza della Biblioteca, dei suoi spazi e dei servizi.

Si tratta nel 2023 del 15,5% dei lettori attivi, ma, in realtà, è un pubblico molto più numeroso perché si serve di un ricco patrimonio dedicato con i propri genitori nell'area adibita chiamata "Spazio bambini e ragazzi" della Biblioteca e, anche se il tempo di permanenza nella struttura è senza dubbio più breve rispetto agli studenti universitari e l'utilizzo dei servizi è meno attivo rispetto agli utenti over 60, risulta essere il più dinamico dei pubblici. Infatti, c'è grande attenzione e importanza verso di loro per l'incremento delle raccolte e l'aggiornamento professionale in merito alle migliori modalità di promozione della lettura e alla corretta formazione pedagogica per l'infanzia. Purtroppo dai dati è meno visibile rispetto a quanto è in realtà fatto per loro e quanto di quello fatto è apprezzato, si tratta uno dei problemi dei dati quantitativi rispetto a quelli qualitativi più difficili da ottenere.

Con questa suddivisione, già da fine 2020 siamo partiti con una fitta campagna digitale sui social network istituzionali della Biblioteca, suddivisa nelle sei fasce di pubblico e d'età evidenziate.

Sui social si è cercato di creare una vetrina per tutti, creando sette rubriche tematiche con proposte di lettura per le sei fasce d'età, dall'illustrazione delle novità librarie presenti in Biblioteca ai suggerimenti sui servizi offerti e molto altro.

Soprattutto, i social network della piattaforma Meta, come Facebook Instagram, sono diventati il megafono per tutte le attività curate e organizzate dai Bibliotecari della Beghi:

- corsi di aggiornamento per i servizi digitali (MLOL, Erasmonet e Edicola digitale) aperti a tutti;
- laboratori mensili per bambini 6-11 anni;
- iniziative nati per leggere con Associazioni di categoria e curati dalla Biblioteca Beghi;
- corsi di programmazione web per ragazzi e ragazze dai 12 ai 16 anni;
- iniziative di gaming in biblioteca come per esempio escape room, giochi da tavolo per un pubblico dai 18 ai 30 anni;

¹² In merito al pubblico di riferimento per "Nati per leggere" si fa riferimento al progetto curato e sviluppato assieme all'Associazione Culturale Pediatri, l'Associazione Italiana Biblioteche e il Centro per la Salute del Bambino e visibile al sito <https://www.natiperleggere.it/>

- gruppo di lettura rivolto a tutti ma assai gradito al pubblico adulto e over 50 che si riunisce mensilmente.

I risultati di queste attività hanno visto un numero di partecipanti elevato che quasi sempre ha raggiunto il massimo dei consentiti e dal feedback avuto alla fine di ogni ciclo o percorso ci sono state risposte positive per un buon 90%.

In conclusione, i dati Istat nazionali ¹³, che vengono raccolti ogni anno, ci mostrano sì la difficoltà per il sistema delle Biblioteche in Italia a ritornare a livelli pre pandemia soprattutto come numero di accesso e frequenza, ma nel caso della Beghi l'anno 2023 segnerà il ritorno ai livelli pre-covid e addirittura il superamento di alcuni parametri come il numero di frequenza, il numero di prestiti per lettore e anche il nuovo record del numero di libri richiesti e completati tramite prestito interbibliotecario e il document delivery.

Il mio giudizio è che questi dati output quantitativi di attività collegati ai dati di input della struttura dicono ciò che è visibile nel presente, ma non spiegano il perché certe strategie e modalità hanno veramente successo in Biblioteca con un determinato pubblico. Indice di circolazione, di prestito, di impatto e altri parametri che ho sfiorato in queste pagine sono nulla rispetto ai cambiamenti che si sono già presentati nel rapporto pubblico-biblioteca pre-pandemia globale e che con la stessa si sono accentuati regione per regione se non addirittura comune per comune. Se si seguissero pedissequamente questi dati per la programmazione e le strategie della Biblioteca si farebbero degli errori evidenti nel medio e lungo periodo, come per esempio l'uso eccessivo dei servizi digitali e della modalità a distanza per tutti i pubblici, soprattutto per le giovani generazioni.

Infatti, l'idea che i giovani, dai 16 ai 30 evitino le Biblioteche perché ormai "non luoghi" per loro e che il tutto si sia spostato online si è incredibilmente infranta con la richiesta umana e antropologicamente "animale" di socialità e condivisione in uno spazio fisico che una Biblioteca per sua natura offre. Se poi da questi numeri si riesce anche a far conoscere i servizi, i libri ad una percentuale piccola ma in continuo sviluppo in questi pubblici, notoriamente più difficili come lo è quello degli adolescenti, allora diventa un grande successo per i Bibliotecari che ci lavorano, come nel nostro caso.

La Biblioteca Pubblica è ed ha un'identità plurale, come scrisse Giovanni Di Domenico¹⁴, è un servizio sociale mutabile con una programmazione in continuo stato di fluttuazione che non deve mai tradire la missione della stessa. Semmai è la sua visione del futuro che deve essere più lungimirante dell'idea che Biblioteca e i suoi bibliotecari hanno di sé nell'ottica di declinarla nel sistema del benessere¹⁵.

¹³ <https://www.istat.it/it/archivio/279105>

¹⁴ Cfr. Giovanni Di Domenico, *Un'identità plurale per la biblioteca pubblica*, "AIB Studi", N. 2 (2015), V. 55, maggio/agosto

¹⁵ Chiara Faggiolani, *Le Biblioteche nel sistema del benessere*, Milano, Editrice Bibliografica, 2022

Come le linee guida del Manifesto IFLA 2022 indicano per la Biblioteca Pubblica, terminerei evidenziando un passaggio chiave di quanto scritto e che lo riassume, cioè che "Le biblioteche sono creatrici di comunità, raggiungono in modo proattivo nuovi pubblici e utilizzano un ascolto efficace per sostenere la progettazione di servizi che soddisfino le esigenze locali e contribuiscano a migliorare la qualità della vita. Il pubblico ha fiducia nella propria biblioteca e, in cambio, la biblioteca pubblica ambisce a mantenere informata e consapevole la propria comunità in modo dinamico"¹⁶.

Un ringraziamento sincero e affettuoso per tutto il lavoro svolto e per quello che ci sarà ancora da fare nei prossimi mesi e anni a Claudia, Lisa, Marta, Giusy e tutti i colleghi e le colleghe della Beghi.

¹⁶ Vedi Manifesto FLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022
https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2022/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022_ITA.pdf