

# Nuovi servizi per nuovi bisogni: una rassegna sulle biblioteche pubbliche italiane

**ANNA BILOTTA**

Dipartimento di Lettere e culture moderne  
Sapienza Università di Roma  
annabilotta@outlook.it

DOI: 10.3302/2421-3810-202002-052-1

## **La risposta delle biblioteche al lockdown**

Il 2020 verrà ricordato come un anno di profonde trasformazioni, innesco (non sembra azzardato dirlo) di una fase storica nuova e tanto più dirompente perché assolutamente impreveduta. L'epidemia causata dal virus SARS-CoV-2, responsabile della malattia respiratoria che ormai tutti conosciamo come Covid-19, esplosa nel nostro Paese alla fine di febbraio (ma circolante nella città cinese di Wuhan già a fine 2019), ha determinato l'adozione di una serie di restrizioni che hanno profondamente (e forse irreversibilmente) segnato le nostre abitudini, i nostri ritmi di vita, le nostre relazioni sociali. L'ormai noto decreto del presidente del Consiglio dei ministri del 9 marzo 2020 ha esteso a tutto il territorio italiano le misure restrittive già previste dal decreto-legge del 23 febbraio e dal d.P.C.m dell'8 marzo per contenere l'epidemia<sup>1</sup>. Da quel momento è iniziato il *lockdown* che ha praticamente paralizzato il nostro Paese per oltre due mesi. L'11 marzo l'Organiz-

zazione mondiale della sanità ha dichiarato lo stato di pandemia e da allora, nelle settimane successive, sono stati adottati provvedimenti sempre più restrittivi con la conseguente sospensione e chiusura delle attività considerate non essenziali, tra queste anche le biblioteche. Le conseguenze della pandemia e delle strategie messe in atto per arginarla hanno condizionato in maniera immediata il presente delle biblioteche e condizioneranno in maniera ancora più pesante il loro futuro, ma questo delicato momento di svolta che hanno vissuto e stanno vivendo si inserisce all'interno di una trasformazione di più lungo periodo che ha investito le biblioteche, e in particolare le biblioteche pubbliche, ben prima della pandemia (possiamo farla risalire almeno agli ultimi vent'anni), trasformazione che avrà degli effetti e darà dei risultati anche dopo che l'emergenza sarà rientrata.

Come prima reazione alla pandemia sappiamo che in alcune regioni particolarmente e precocemente colpite dal virus, come la Lombardia, le prime chiusure delle

---

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 30 settembre 2020.

<sup>1</sup> Nell'ordine si tratta del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, *Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19*, del decreto del presidente del Consiglio dei ministri 8 marzo 2020, *Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19*, e del decreto del presidente del Consiglio dei ministri 9 marzo 2020, *Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale*. A questi hanno fatto seguito nelle settimane successive numerosi altri provvedimenti.

biblioteche risalgono già all'ultima settimana di febbraio, ma in generale la chiusura definitiva su tutto il territorio nazionale è dell'8 marzo. Nei mesi del *lockdown* molte biblioteche hanno mostrato una certa vivacità riconvertendo e garantendo in remoto i servizi di prestito e di accesso ai contenuti (attraverso piattaforme come Media library online e Rete indaco, anche mediante la semplificazione delle procedure di iscrizione), il servizio di reference, i corsi e i laboratori trasformati in *webinar*, gli incontri virtuali con gli autori, i gruppi di lettura, le letture ad alta voce, le bibliografie tematiche, i consigli di lettura a tema.

Molte iniziative interessanti sono state promosse da quelle biblioteche pubbliche che, anche nella risposta al Covid-19 e al *lockdown*, si confermano esempi di buone pratiche nel nostro Paese. Ad esempio, le Biblioteche di Modena hanno attivato gratuitamente il programma Scratch, una piattaforma educativa ideata per avvicinare i più giovani al mondo dell'informatica e della programmazione sviluppata dal MIT di Boston; sono stati organizzati una serie di corsi online per insegnare ai bambini dagli 8 ai 13 anni come realizzare videogiochi interattivi, a partire dalla creazione delle storie e dei personaggi fino alla realizzazione di grafica e suoni. Anche la Casa della conoscenza "Cesare Pavese" di Casalecchio di Reno (BO) ha portato avanti il progetto di alfabetizzazione digitale Pane e internet attraverso una nuova offerta di webinar gratuiti per tutti. La Mediateca Montanari di Fano dal mese di maggio ha lanciato su Facebook la sua Agenda digitale, un'agenda settimanale con tutti gli appuntamenti digitali pensati per studenti, insegnanti, famiglie, bambini, lettori; tra gli appuntamenti i video-tutorial per imparare a usare Media library online, i gruppi di lettura, l'aiuto-compiti, l'SOS tesina, e la bella iniziativa Biblioteca@scuola con la quale i percorsi di promozione della lettura e di alfabetizzazione informativa e digitale programmati per l'anno scolastico 2019/2020 sono stati ripensati e trasferiti negli spazi digitali, per continuare a sostenere le attività didattiche. Anche la San Giorgio di Pistoia ha trasferito online o creato nuovi corsi offerti in collaborazione con associazioni e professionisti alleati della biblioteca sui temi della comunicazione interpersonale, della consapevolezza di sé e degli altri attraverso la libreroterapia, sulla resilienza e su come affrontare le implicazioni psicologiche del coronavirus.

A proposito di lettura, un'iniziativa molto interessante è stata promossa su Facebook dalla Biblioteca civica di Vimercate con il Jukebox letterario 2.0: a partire da una lista di autori di poesie, racconti e romanzi gli utenti sono stati chiamati a scegliere il proprio preferito attra-

verso i commenti ai *post* e la biblioteca ha poi caricato audio-letture da un minuto ciascuna dei testi più belli; oltre al canale Facebook anche durante la chiusura la biblioteca ha mantenuto i contatti con i propri utenti attraverso la posta elettronica e il numero di telefono, ha potenziato, grazie all'adesione alla rete bibliotecaria CUBI, l'offerta su Media library online e ha aderito, tra le altre cose, a una bella iniziativa del Comune di Vimercate, #Laculturanonisferma, sul cui sito web è stato creato un *hub* di contenuti culturali fruibili da casa. Anche Casa della conoscenza di Casalecchio ha lanciato su Facebook (con gli *hashtag* #casalecchiochelegge e #ioleggoatetuleggiame) una bella iniziativa di promozione della lettura grazie anche ai volontari di Nati per leggere; in questo caso non ci si è limitati a pubblicare video-letture ma gli utenti stessi, grandi e piccoli, sono stati invitati a condividere le loro letture durante le giornate di quarantena. A metà strada tra laboratorio creativo e lettura per bambini l'iniziativa dell'Istituto culturale e di documentazione Lazzerini di Prato che su Facebook ha pubblicato (con gli *hashtag* #iocreoacasa e #bibliostorie) numerosi video curati da alcune bibliotecarie per insegnare, facendosi ispirare da storie a misura di bambino, come costruire oggetti e come liberare la fantasia.

In generale, i mezzi principalmente utilizzati per comunicare con gli utenti e informarli sui "nuovi" servizi sono stati senz'altro (e gli esempi appena riportati lo confermano) i siti web, le newsletter e i *social network*, strumenti che molte biblioteche già adoperavano in maniera complementare (o subordinata) alla comunicazione fisica in biblioteca e che invece sono diventati praticamente il principale (se non l'unico) canale. I *social network*, in particolare, sono stati utilizzati dalle biblioteche per informare gli utenti dei servizi e delle attività offerti a distanza ma anche per segnalare le iniziative più interessanti promosse sul territorio e a livello nazionale e internazionale: dall'iniziativa di solidarietà digitale promossa dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione al libero accesso della Biblioteca digitale mondiale dell'Unesco; dalle mostre e i tour virtuali dei musei ai contenuti audio e video liberamente accessibili su Raiplay e su Sky arte; dalle risorse audiovisive messe a disposizione gratuitamente dalle cineteche di Bologna e di Milano ai *reading* teatrali; dalle fiabe animate e i laboratori promossi dalle associazioni alle iniziative di consegna a domicilio di prodotti di prima necessità attivate dai comuni; dalla celebrazione di giornate come il Dantedì, il centenario della nascita di Gianni Rodari, la Giornata mondiale del libro, l'anniversario della Liberazione, il Primo maggio, la scomparsa di Luis Sepúlveda alla condivisione di eventi

come la Bologna children's book fair, il Salone internazionale del libro di Torino o gli eventi del Premio Strega<sup>2</sup>. Oltre, come si diceva, a tradurre e a potenziare in chiave digitale servizi e attività già tradizionalmente offerti negli spazi fisici della biblioteca, sono state anche progettate iniziative del tutto nuove e legate alla contingenza: *contest* di disegni e poesie dedicati ai bambini e agli adulti, sfide e indovinelli tra i lettori, *tutorial* sulle norme igieniche da rispettare, per utilizzare i servizi online della biblioteca, per realizzare oggetti in casa, liste di link a risorse di ogni genere disponibili gratuitamente, partite di giochi da tavolo online, teleconferenze con esperti di diversi settori, iniziative per valorizzare e riscoprire il territorio.

La Biblioteca civica di Rovereto, ad esempio, ha lanciato a fine aprile il contest di Segnalibro. Per partecipare gli utenti sono stati invitati a inviare un loro disegno via Facebook o via e-mail, la biblioteca ha selezionato quattro disegni per la categoria bambini e quattro per la categoria adulti, li ha trasformati in segnalibri e postati su Facebook e Instagram. I due disegni, uno per categoria, che hanno ricevuto più *like* sono diventati i segnalibri che la biblioteca ha distribuito ai suoi utenti all'indomani della riapertura. Salaborsa di Bologna ha lanciato sulla sua pagina Facebook, con gli *hashtag* #salaborsaindovina e #indovinellodisalaborsa, due sfide: nella prima gli utenti sono stati invitati a indovinare titoli di romanzi trasformati in *emoji* o a partire da foto che ritraevano oggetti in grado di richiamare i titoli stessi; nella seconda gli utenti sono stati invitati a giocare con i titoli di libri e di film stravolgendoli in base a un tema scelto (ad esempio con il tema "casa" *Il barone rampante* diventa *Il balcone rampante*). Simile l'iniziativa dell'Istituto Lazzarini di Prato che, con l'*hashtag* #lazzarinienigmistica, su Facebook ha lanciato una sfida ai suoi utenti invitandoli a indovinare titoli di film, libri e serie TV tradotti con le *emoji* o sotto forma di rebus. La Memo di Fano ha promosso tra aprile e maggio il concorso letterario Storie da copertina: 40 titoli per la quarantena, con il quale ha invitato gli utenti a produrre un video con un racconto o una riflessione sulla quarantena usando circa quaranta titoli di libri amati, letti e parte della biblioteca di casa inquadrandone solo le copertine; i video ricevuti (83 in tutto con 77.920 visualiz-

zazioni complessive) sono stati pubblicati sulla pagina Facebook della Memo e quelli più votati dagli altri utenti e da una commissione di esperti hanno vinto un buono libri da spendere in una delle librerie di Fano.

Il Multiplo di Cavriago non ha mai interrotto le numerose collaborazioni con i professionisti e le associazioni del territorio. Sulla pagina Facebook sono stati caricati numerosi video per trasformare la propria casa in atelier e per dare vita, bambini e genitori insieme, a insolite esperienze creative a partire da materiali di uso comune. Dalla collaborazione con Accento Cooperativa sono nate le iniziative Indovina il film, in cui agli utenti di Facebook è stato chiesto di provare a indovinare un film dalla descrizione di una sola scena, e Imagine party game, in cui bisognava indovinare il titolo di un libro o di una canzone a partire da due sole immagini accostate in una sorta di rebus. La stessa cooperativa, all'indomani della parziale apertura della biblioteca, ha lanciato l'iniziativa #estateincampana, dedicata ai bambini e ragazzi di Cavriago dai 3 ai 14 anni; ogni settimana, dal 16 giugno alla fine di luglio, le educatrici della cooperativa hanno proposto attività e incontri di lettura, gioco e animazione per piccoli gruppi, tutte attività gratuite ma con iscrizione obbligatoria, nel pieno rispetto delle norme di sicurezza. Un'iniziativa simile è stata realizzata dalla Biblioteca Salaborsa di Bologna che, con il progetto OfficinAdolescenti, ha lanciato, per i mesi di luglio e agosto, laboratori estivi per i ragazzi più grandi dai 14 ai 18 anni dedicati all'improvvisazione teatrale, al teatro fisico, a percorsi eco-urbani tutti svolti all'aperto nei parchi. Sempre OfficinaAdolescenti, in collaborazione con l'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna, durante il *lockdown* aveva lanciato l'iniziativa Libroclip, una web-serie di brevi video con i consigli di lettura di famosi scrittori, attori e altri esponenti del mondo della cultura.

Una bella iniziativa messa in piedi dal Centro culturale Pertini di Cinisello Balsamo è stata la rassegna #ègiàdomani, un ciclo di interviste in diretta sulla pagina Facebook della biblioteca con esponenti del mondo artistico, sportivo, culturale, imprenditoriale e medico «per discutere e immaginare il momento del nostro ritrovarci»<sup>3</sup>. Anche la San Giorgio di Pistoia ha lanciato l'iniziativa #LaSanGiorgioaportechiuse con un fitto

<sup>2</sup> Come osserva Sara Dinotola, «le biblioteche hanno rafforzato il loro ruolo di "finestra" sul mondo e al più tradizionale principio del possesso hanno affiancato quello dell'accesso: grazie infatti alla loro attività di mediazione professionale hanno reso visibile un'enorme quantità di documenti, criticamente vagliati. Così i bibliotecari sono arrivati a costruire nuovi e più ampi percorsi (che non si basano solo su ciò che è stato acquisito o sottoscritto), offrendo alle persone nuovi stimoli per l'apprendimento, per la creazione di nuove conoscenze e per l'intrattenimento e guidandole all'uso consapevole e critico delle risorse presenti in rete», SARA DINOTOLA, *Biblioteche pubbliche e collezioni durante l'emergenza sanitaria*, «Biblioteche oggi», 38 (2020), n. 5, p. 4-18: 7, <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/1111>>.

<sup>3</sup> Il Pertini grazie all'adesione al CSBNO (Culture socialità biblioteche network operativo, ex Consorzio sistema bibliotecario Nord ovest) ha for-

calendario di video-incontri sulla pagina Facebook con autori, traduttori, editori.

Sempre il Multiplo per valorizzare l'Archivio fotografico di Cavriago (che racconta vita, fatti e personaggi della comunità da fine Ottocento ad oggi) nelle settimane di *lockdown* ha pubblicato sulla sua pagina Facebook foto, storie e curiosità sulla città. Casa della conoscenza di Casalecchio di Reno ha realizzato un'iniziativa simile, #iorestoacasa e (ri)scopro Casalecchio, postando le immagini dell'archivio fotografico conservato dalla biblioteca.

Ma per mantenere il contatto con i propri utenti e per cercare di arrivare a tutte le fasce, anche a quelle che non fanno un grande uso dei *social media* e di internet, molte biblioteche hanno utilizzato anche le più classiche telefonate, predisponendo numeri dedicati da cui rispondere alle esigenze e alle richieste più varie del pubblico o telefonando direttamente alle persone per far sentire la propria presenza. La San Giorgio di Pistoia, ad esempio, da maggio (anche in vista della riapertura) ha attivato un servizio di assistenza telefonica per orientamento e aiuto alle prenotazioni, per informazioni di dettaglio e consigli di lettura, con due numeri dedicati uno agli adulti e uno a bambini e ragazzi. Anche le Biblioteche del Comune di Bologna hanno attivato dai primi di giugno il Bibliotel per dare informazioni riguardo agli orari di apertura delle biblioteche, illustrare i servizi attivi nella biblioteca più vicina e le modalità di accesso, facilitare le richieste di prestito, le prenotazioni, le restituzioni e la richiesta di iscrizione alle biblioteche e alle newsletter, facilitare gli utenti nell'uso del catalogo e dei servizi online, effettuare le iscrizioni alla biblioteca digitale EmiLib, fornire consigli di lettura ed effettuare ricerche bibliografiche. Il Consorzio CSBNO si è spinto oltre e ha effettuato ben 16.000 telefonate ai propri

utenti iscritti per rafforzare il processo di fidelizzazione e l'utilizzo di nuovi servizi come quello della biblioteca digitale<sup>4</sup>.

## **Alcuni dati su lettura e uso del digitale**

Le biblioteche che hanno reagito alla crisi in maniera proattiva hanno in qualche modo contribuito ad accelerare il passaggio al digitale di molte attività bibliotecarie che prima venivano erogate in presenza, elemento che si evince anche dai dati relativi all'aumento delle iscrizioni ai servizi digitali delle biblioteche, dei prestiti e dei *download* di risorse elettroniche. A questo proposito sono utili i dati sull'uso dei servizi digitali raccolti dal Gruppo AIB per l'attuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile, che ha messo a confronto i primi quattro mesi del 2019 e del 2020. Vediamo, ad esempio, come OPAC SBN abbia registrato un aumento del 34,15% nel numero di visite e un quasi 30% in più nelle ricerche bibliografiche, mentre Internet culturale ha avuto un +116,25% nel numero di visite. Piattaforme digitali come Media library online e Rete indaco, che mettono a disposizione milioni di risorse digitali al servizio delle biblioteche fra periodici, audiolibri, musica, cinema ed e-book, hanno visto aumentare esponenzialmente accessi e prestiti: Rete indaco ha registrato un +36,4% negli accessi all'OPAC, un +92,07% nelle consultazioni in *streaming* e nei *download* dei documenti digitali, un +234,61% nei prestiti digitali; Media library online ha fatto registrare un +111,56% nel numero dei login, un +114,77% di utenti unici che hanno eseguito almeno un'operazione, un +127,22% nei prestiti di tutti i media esclusi gli e-book e un +122,4% nei prestiti di soli e-book<sup>5</sup>.

---

temente potenziato l'offerta di risorse digitali di Media library online raddoppiando anche il numero di e-book scaricabili e garantendo un supporto per l'utilizzo della biblioteca digitale sia online sia al telefono. Sempre il CSBNO, tra le altre cose, ha lanciato Storytime, una raccolta di video-letture per i più piccoli, è approdato su Spotify con *playlist* realizzate dai bibliotecari per i momenti di relax e di studio e ha continuato a erogare online i corsi di lingue, informatica, cinema, storia dell'arte, scrittura e benessere.

<sup>4</sup> Su questa e sulle altre iniziative del Consorzio cfr. CSBNO, *Sempre più in rete: le biblioteche ai tempi del Covid-19: creative, coordinate, al servizio dei cittadini*, giugno 2020, <[http://webopac.csbno.net/sites/csbno/assets/A/SEMPRE\\_PIU\\_\\_\\_IN\\_RETE\\_DEF\\_1\\_2020-06-09\\_16-15-38.pdf](http://webopac.csbno.net/sites/csbno/assets/A/SEMPRE_PIU___IN_RETE_DEF_1_2020-06-09_16-15-38.pdf)>.

<sup>5</sup> Cfr. ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. GRUPPO PER L'ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA ONU, *Dati sull'uso dei servizi digitali delle biblioteche italiane*, 26 maggio 2020, <<https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gruppo-sdgs/2020/82445-dati-sulluso-dei-servizi-digitali-delle-biblioteche-italiane/>>. I dati sono presentati anche in ROSSANA MORRIELLO, *Access to digital information in the pandemic: some data from Italy*, «Against the grain», 21<sup>st</sup> July 2020, <<https://www.against-the-grain.com/2020/07/access-to-digital-information-in-the-pandemic-some-data-from-italy-the-rumors-blog-guest-post/>>. A proposito di Media library online già a marzo si leggeva: «Secondo i dati di MLOL, la rete di 6.500 biblioteche italiane che permettono il prestito digitale, tra il 24 febbraio e il 24 marzo i prestiti di e-book sono aumentati del 104 per cento rispetto allo stesso periodo nel 2019: in tempi normali ci si sarebbe aspettati un aumento di circa il 20 per cento da un anno all'altro. Sono aumentati anche i nuovi utenti, cioè le persone che hanno cominciato a usare il servizio di recente: circa 100mila – un numero pari a quello di utenti unici annuali di una grande biblioteca – in più rispetto all'anno scorso. Secondo i dati di MLOL relativi agli anni scorsi, di norma il numero di nuovi utenti cresce dal 15 al 20 per cento l'anno: nell'ultimo mese ci si sarebbe aspettati un aumento di 20mila nuovi

Altri dati utili sono stati raccolti dall'Istituto di scienza e tecnologie dell'informazione del Consiglio nazionale delle ricerche che, per fotografare lo stato delle biblioteche italiane durante i mesi di marzo e aprile, ha inviato un questionario a tre *mailing list* di bibliotecari (Nilde-forni, AIB-CUR e OA-Italia) e a oltre cinquemila indirizzi di posta elettronica di biblioteche aderenti a SBN<sup>6</sup>. L'obiettivo dell'indagine è stato quello di capire le modalità lavorative dei bibliotecari, se e in quale modo siano stati in grado di erogare i principali servizi, di provvedere ai bisogni formativi del personale e dell'utenza e di mantenere le comunicazioni con l'esterno; inoltre, si è cercato di capire se la consapevolezza del pubblico nei confronti della biblioteca abbia subito variazioni più o meno significative. Quasi la metà del campione è costituita da biblioteche di ente locale (48%), seguite da biblioteche accademiche (20%), biblioteche di altre istituzioni culturali (8%) e piccole percentuali di biblioteche specializzate, scolastiche, statali, di enti di ricerca, private, ecclesiastiche e biomediche.

Complessivamente il 76% degli intervistati ha dichiarato di aver lavorato in *smart working*; per il restante 24% in alcuni casi si tratta di biblioteche che esternalizzano alcune attività e il servizio si è completamente interrotto, altri dichiarano di aver lavorato all'interno dei propri locali ma senza aprire al pubblico e senza fornire alcun servizio. Tra i servizi che le biblioteche hanno continuato a erogare con una certa regolarità c'è senz'altro il reference, prevalentemente tramite e-mail, canali *social* e sito web. Il servizio di prestito fisico è stato per ovvi motivi interrotto in favore del prestito digitale (utilizzando piattaforme dedicate) e del *document delivery* di materiale elettronico; in alcuni casi è stato praticato anche il prestito a domicilio (con l'ausilio della Protezione civile per la consegna o della farmacia comunale come punto di raccolta). Il 42% delle biblioteche ha dichiarato di aver continuato a provvedere alla formazione dell'utenza, privilegiando i canali *social* come strumento più utilizzato (Facebook, Instagram, YouTube); alcune biblioteche hanno provveduto con l'invio di materiale tramite e-mail, mentre in minor misura, nell'ordine, sono stati usati videoconferenze, piattaforme di *e-learning* e webinar. Le risposte relative alle modalità di comunicazione dimostrano che i mezzi più usati sono stati le e-mail, seguite dal sito web, dai canali *social* e dal telefono, e che la maggior parte delle biblioteche ha utilizzato più di un mezzo contemporaneamente. Rispetto ai so-

*cial media*, la maggior parte delle biblioteche (65% del campione) li usava già e li ha usati di più nel periodo di emergenza sanitaria (64%). Il *social* più utilizzato è Facebook, seguito, a distanza, da Instagram e YouTube. Le ultime due domande del questionario guardano al futuro cercando di capire se l'impatto del Covid-19 possa aver contribuito ad aumentare la percezione degli utenti sui servizi delle biblioteche e dunque a guardare agli stessi con rinnovato interesse, e se i bibliotecari ritengono che lo *smart working* possa divenire la modalità lavorativa del futuro, andando a sostituire il lavoro in presenza e l'erogazione dei servizi in modo tradizionale. Rispetto alla prima domanda, circa un terzo dei bibliotecari (32%) ritiene che la consapevolezza degli utenti sia notevolmente aumentata, il 31% si colloca all'estremità opposta, ritenendo che la consapevolezza non sia sostanzialmente aumentata, il 37% ritiene che la consapevolezza possa essere moderatamente aumentata. Per quanto riguarda, invece, la seconda domanda, la percentuale di coloro che ritengono fortemente plausibile che le modalità lavorative attuate nel periodo di *lockdown* divengano la prassi nel futuro delle biblioteche si attesta appena intorno al 24%, a voler rimarcare l'importanza, per un istituto come la biblioteca, del luogo fisico e dei rapporti reali con gli utenti. Non parla di biblioteche ma di lettura l'ultimo rapporto annuale dell'Istat, presentato a luglio 2020, che ha constatato come durante il *lockdown* il 62,6% della popolazione abbia letto libri, riviste, quotidiani ecc. a fronte del 29,6% rilevato nell'ultima indagine sull'uso del tempo. Di questi, il 39,7% ha letto libri, quotidiani o altro online o su supporto digitale, il 34,6% su supporto cartaceo. L'Istituto sottolinea l'importanza di questi dati, anche alla luce della crescente disaffezione verso la lettura che ha caratterizzato l'ultimo decennio: dal 2010 al 2019, infatti, la quota è scesa dal 45,2% al 38,4% (sul totale della popolazione di 18 anni e più), con un calo che ha toccato in particolare la fascia di età tra i 35 e i 64 anni, oltre a bambini e adolescenti. Durante il *lockdown*, in un giorno medio, la lettura di libri ha interessato il 26,9% della popolazione maggiorenne con una quota maggiore di donne e di giovani fino a 34 anni; la lettura di e-book e/o libri online ha riguardato il 7% della popolazione, soprattutto giovani, due terzi dei quali donne. Nello stesso periodo è ancora più accentuata la crescita della lettura dei quotidiani: 4 persone su 10 hanno letto almeno un quotidiano (su supporto

---

utenti; a causa dell'attuale situazione sono stati cinque volte tanto», cfr. *Le biblioteche sono già diventate più digitali*, «Il post», 26 marzo 2020, <<https://www.ilpost.it/2020/03/26/coronavirus-biblioteche-ebook/>>.

<sup>6</sup> In totale sono stati raccolti 1.134 questionari compilati. Cfr. SILVIA GIANNINI - STEFANIA LOMBARDI - ANNA MOLINO, *Le biblioteche italiane durante la pandemia Covid-19: un'indagine sui servizi*, «ISTI technical reports», 2020, n. 9, <<http://www.cnr.it/prodotto/i/423966>>.

digitale o cartaceo), ha letto quotidiani online circa un terzo della popolazione di 18 anni e più, contro una sola persona su 10 che ha letto quotidiani cartacei<sup>7</sup>. Si tratta di dati importanti che, però, come dice bene Giovanni Solimine, vanno relativizzati:

Ci si era addirittura illusi che la filiera del libro potesse trarre qualche vantaggio: con la gente chiusa in casa si sperava in un incremento della lettura, ma a pensarci bene ciò non poteva accadere, se si considera che gli editori avevano dovuto bloccare l'uscita delle novità, che le librerie e le biblioteche erano chiuse, che l'e-commerce ha privilegiato la fornitura di beni di prima necessità, e che l'attività scolastica nella maggior parte dei casi non ha mai previsto la lettura come complemento della didattica, per cui i libri non potevano spuntar fuori all'improvviso in epoca di didattica a distanza. Gli e-book si sono venduti un po' di più, la consultazione dei documenti elettronici e i servizi di *digital lending* hanno avuto un incremento, le scuole dotate di una biblioteca scolastica digitale sono riuscite ad affiancare meglio le attività didattiche, alcuni librai e bibliotecari si sono fatti in quattro per mantenere comunque un rapporto con la propria utenza, il web era un pullulare di incontri con gli autori e dibattiti sulle piattaforme più disparate, ma sostanzialmente il mercato del libro e l'attività di lettura si sono fatte la loro brava quarantena. E il futuro non promette niente di buono: forse questa non sarà una priorità per la spesa pubblica, le amministrazioni centrali e locali non potranno investire molto sulle biblioteche, il sistema dei festival e delle attività promozionali avrà qualche difficoltà, la quota del bilancio familiare da destinare all'acquisto dei libri sarà modesta<sup>8</sup>.

Anche i dati raccolti dal Centro per il libro e la lettura insieme all'Associazione italiana editori vanno in questa direzione. Il 16 luglio è stato trasmesso online il primo rapporto dell'indagine *La lettura nei mesi dell'emergenza sanitaria*, la prima indagine in Europa su vasta scala sull'impatto della pandemia e della successiva crisi economica sulla lettura e sul settore editoriale<sup>9</sup>. Dalla ricerca emerge come in realtà la permanenza forzata tra le mura domestiche non abbia favorito la lettura di libri. L'emergenza, infatti, ha provocato un forte calo dei lettori di libri e fiaccato la domanda di acquisto, specialmente da parte dei lettori forti, coloro che prima della crisi leggevano almeno dodici libri l'anno. A maggio 2020 la percentuale di italiani tra i 15 e i 74 anni che dichiarava di aver letto negli ultimi dodici mesi almeno un libro (compresi e-book e audiolibri) è calata di 15 punti percentuali rispetto al marzo dell'anno precedente (73%), attestandosi al 58%. Se si prendono in considerazione le sole letture di marzo e aprile il valore scende al 50% per cui la metà della popolazione non ha letto libri in questi due mesi, mentre su base annua questa percentuale è del 42%.

Gli italiani hanno dedicato alla lettura di libri meno di un'ora al giorno, con valori in diminuzione nell'ultimo anno, mentre per televisione, telefono, *social network* e Whatsapp mediamente impegnano più di un'ora, con valori in crescita. Quasi la metà di chi non ha letto durante la quarantena (47%) dichiara di non averlo fatto per mancanza di tempo, per la mancanza di spazi in casa dove concentrarsi (35%), per le preoccupazioni e il timore generato dall'emergenza (33%), perché ha sostituito i libri con la lettura delle notizie (32%), perché non aveva dispositivi adatti a leggere e-book (13%).

I dati raccolti a maggio hanno evidenziato anche una netta contrazione nel numero di lettori che hanno ac-

<sup>7</sup> ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA, *Rapporto annuale 2020: la situazione del Paese*, luglio 2020, <<https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2020/Rapportoannuale2020.pdf>>.

<sup>8</sup> GIOVANNI SOLIMINE, *Lo stargate della lettura, ovvero il passaggio che stiamo attraversando*, «AIB studi», 60 (2020), n. 2, p. 337-338, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/12179>>. Lo stesso aumento dei prestiti digitali erogati dalle biblioteche e degli iscritti a questi servizi è, per Luca Ferrieri, «semplicemente un indicatore della domanda e del bisogno di servizi digitali, già presente prima e accentuato poi dalle difficoltà o impossibilità di approvvigionamento delle copie cartacee e dalla interruzione del prestito librario delle biblioteche», LUCA FERRIERI, *Contro l'attentismo bibliotecario: quadri di un'esposizione*, «AIB studi», 60 (2020), n. 1, p. 19-41: 33, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/12066>>.

<sup>9</sup> CENTRO PER IL LIBRO E LA LETTURA, *L'indagine Cepell-AIE sui consumi culturali: durante la quarantena sono diminuiti i lettori e gli acquisti di libri*, luglio 2020, <<https://www.cepell.it/it/il-centro-left/notizie/notizia/552-1%E2%80%99indagine-cepell-aie-sui-consumi-culturali-durante-la-quarantena-sono-diminuiti-i-lettori-e-gli-acquisti-di-libri.html>>. Al link sono accessibili un articolo che sintetizza i principali risultati della ricerca e il video integrale della presentazione che è stata moderata da Paolo Conti del «Corriere della sera» e in cui sono intervenuti Angelo Piero Cappello e Diego Marani (rispettivamente direttore e presidente del Cepell), Ricardo Franco Levi (presidente AIE) e Paola Passarelli (Direzione generale biblioteche e diritto d'autore del Mibact). L'indagine è stata illustrata da Giovanni Peresson (Ufficio studi AIE) ed è il primo passo di un progetto di ricerca più ampio, condotto da Cepell e AIE con il contributo di Pepe Research, per capire come è cambiata la lettura nei due mesi dell'emergenza sanitaria e come potrà cambiare prossimamente. Il progetto prevede una rilevazione statistica nel mese di ottobre e si concluderà a novembre 2020 con la pubblicazione di un rapporto di ricerca che avrà tra gli obiettivi quello di individuare una serie di iniziative per la promozione della lettura e il sostegno alle aziende della filiera del libro.

quistato libri nei dodici mesi precedenti (sono il 35% nel 2020, erano il 63% nel 2019) e hanno indicato che il mercato rischia una pesante flessione a causa del comportamento dei forti lettori. Gli acquirenti che si definiscono forti lettori sono passati infatti da 4,4 a 3,5 milioni, con una flessione del 20%. A maggio 2020 i forti lettori hanno acquistato nei dodici mesi precedenti 30,2 milioni di copie, in calo del 45% rispetto al dato di fine 2019 (51,4 milioni di copie). I forti lettori dichiarano anche di aver seguito maggiormente le serie televisive nei mesi del *lockdown*, per cui probabilmente quel bisogno di narrativa che prima veniva soddisfatto dalla lettura di un romanzo è stato sostituito dalle serie. Non stupisce, quindi, che il principale canale di approvvigionamento di libri dichiarato sia stata la biblioteca domestica, che passa dal 13% del 2019 al 51% del 2020, mentre le biblioteche, che storicamente pesano tra il 9% e l'11%, hanno visto ridurre la percentuale al 3% (che fa riferimento a prestiti esclusivamente digitali).

Le riflessioni emerse a commento della presentazione di questi dati sono altrettanto interessanti. Innanzitutto, è chiaro che l'abbandono della lettura da parte degli italiani è un fenomeno sociale già in atto prima della pandemia e va contrastato con misure in grado di incidere sui comportamenti della società tutta, non solo sui giovani e sulle scuole ma con il coinvolgimento di famiglie, imprese e istituzioni a ogni livello. Necessario, quindi, il sostegno ai soggetti più deboli della catena come piccoli editori e librai e le iniziative che sono rimaste vittima del distanziamento sociale, come fiere, festival e mostre. Alcuni provvedimenti adottati dal Governo e dal Parlamento danno qualche speranza. In particolare, la legge sul libro approvata a febbraio 2020 prevede, tra le altre cose, un piano nazionale d'azione per la promozione della lettura con un fondo di 4,35 milioni di euro, adottato dal Mibact e predisposto, coordinato e attuato dal Cepell; il tetto massimo agli sconti per librerie, vendite online e grande distribuzione che passa dal 15% al 5%; un fondo di un milione di euro per il sostegno e lo sviluppo delle biblioteche scolastiche; una card cultura da 100 euro per l'acquisto di libri per le famiglie più disagiate<sup>10</sup>. A questo si aggiungono i due decreti attuativi del cosiddetto "Decreto Rilancio" (recante misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia e di politiche sociali connesse all'emergenza), firmati dal ministro Franceschini il 4 giugno: il primo, del valore di 10 milioni di euro, rafforza il *tax credit* per le librerie, soprattutto le più piccole e indipendenti, attraverso un credito d'imposta; il

secondo, del valore di 30 milioni di euro, prevede un acquisto straordinario di libri da parte delle biblioteche dello Stato, delle Regioni, degli enti locali e degli istituti culturali che potranno arricchire i cataloghi acquistando il 70% dei nuovi volumi in almeno tre librerie presenti sul proprio territorio. Ciò che è emerso dal dibattito è la necessità di proseguire in questa direzione, facendo naturalmente i conti con una realtà profondamente mutata e con un'emergenza che ha determinato una brusca accelerazione di fenomeni sociali, abitudini e consumi culturali in atto ormai da molti anni. Si tratterà, quindi, anche di capire dopo la pandemia cosa rimarrà di questi nuovi comportamenti, anche di lettura, delle persone. I dati illustrati da Cepell e AIE sembrano apparentemente in contrasto con quelli più ottimistici raccolti dall'Istat; in realtà, ha spiegato Giovanni Peresson, l'indagine Istat considerava la lettura complessiva, non solo di libri ma anche di periodici e quotidiani, che effettivamente è cresciuta durante il *lockdown* perché è cresciuta la lettura in digitale delle riviste.

A proposito di questo va detto che in realtà il ricorso al digitale ha messo in evidenza anche numerosi limiti pregressi: l'insufficienza dell'alfabetizzazione digitale e il *digital divide*, l'inequità del mercato digitale e dei meccanismi di prestito imposti dagli editori, la diffusione di modelli di e-book e di *digital lending* improntati più al mimetismo analogico che al pieno sviluppo delle potenzialità digitali. Nel già citato rapporto sempre l'Istat evidenzia come in termini di *digital divide* e accessibilità ai servizi digitali l'Italia mostri un rilevante ritardo rispetto alla media europea: nel 2019 internet è stato utilizzato regolarmente dal 74% degli individui tra i 16 e i 74 anni, con un aumento di cinque punti percentuali negli ultimi tre anni. Nell'insieme dei 28 paesi UE, invece, tra il 2017 e il 2019 gli utenti sono saliti dall'81% all'85%. Il ritardo dell'Italia è confermato anche dalla quota di non utenti pari al 20% contro l'11% della media europea e dalla percentuale degli utenti di 16-74 anni con competenze digitali elevate che si attesta nel nostro Paese al 22% contro il 33% della media UE. L'analisi a livello familiare permette, poi, di analizzare gli effetti sociali prodotti dal brusco e massivo ricorso ai servizi online reso necessario dall'emergenza Covid-19. A fronte di tale emergenza, le famiglie che si sono trovate completamente sprovviste di internauti sono 6 milioni e 175 mila (il 24,2% del totale). Le famiglie più svantaggiate sono quelle costituite da soli anziani e quelle con un basso titolo di studio. Sensibili sono anche le differenze legate al territorio: la percentuale di famiglie in cui nes-

<sup>10</sup> Legge 13 febbraio 2020, n. 15, *Disposizioni per la promozione e il sostegno della lettura*.

sun componente usa internet tocca quasi il 30% al sud e nei comuni fino a 2.000 abitanti. Tra le famiglie in cui è presente almeno un componente che si è connesso negli ultimi tre mesi (quasi il 74%) sono molte (85,7%) quelle in cui ciò avviene quotidianamente. È da evidenziare però che solo nella metà di esse ciò è avvenuto ad opera di tutti i componenti del nucleo.

Naturalmente, l'accesso è una condizione necessaria ma non sufficiente per un utilizzo efficace degli strumenti digitali ed emerge un quadro meno positivo quando si considerano anche i livelli di abilità d'uso. Sono infatti meno del 40% le famiglie in cui è presente almeno un'internauta con competenze digitali elevate e il 12,8% quelle in cui tutti i componenti hanno queste stesse capacità d'uso. Il 25,2% delle famiglie ha competenze digitali di base, mentre sono il 33% le famiglie con almeno un componente con competenze basse. Secondo l'Istat il divario digitale tra le famiglie è da ricondurre a fattori sociali, generazionali e territoriali, come emerge dai risultati di un modello di regressione logistica che stima la probabilità che in una famiglia ci sia almeno un componente con competenze digitali elevate. Tale probabilità risulta superiore di otto volte se nella famiglia vi è un componente laureato rispetto a quelle in cui il titolo più elevato è al massimo la licenza media; inoltre la probabilità che la famiglia abbia competenze digitali elevate è maggiore se è presente almeno un componente di 18-44 anni rispetto a quelle composte da soli anziani. In riferimento al territorio, differenze significative si evidenziano tra il centro-nord e le isole.

Se da una parte, quindi, la necessità ha portato in questi ultimi mesi a un uso massivo del digitale (in tutti i campi, dal lavoro alla scuola al tempo libero) dall'altra l'emergenza ha ulteriormente messo in evidenza la situazione di ritardo e di svantaggio da cui il nostro Paese è partito e la necessità di un cambio di passo. Limiti quindi ma anche opportunità, anche per le biblioteche. Va anche detto che non tutte le biblioteche hanno risposto in maniera positiva e propositiva all'emergenza, attraverso la valorizzazione dei servizi digitali e la produzione di propri contenuti originali (come osserva Luca Ferrieri, «andando oltre la visione puramente distributiva del servizio, quella che è stata messa in quarantena prima dalla storia che dal virus»), la biblioteca del fare e dei *maker*, la diversificazione dei pubblici

(«con il passaggio, non declamato ma agito, da una 'biblioteca per tutti' a una 'biblioteca per ciascuno' e 'di ciascuno'»)¹¹, la promozione della lettura. In alcuni casi, infatti, continua Ferrieri, le biblioteche si sono fatte contagiare da una tendenza all'attendismo e al moderatismo, una rinuncia all'attivismo bibliotecario giustificata dalla difficile situazione di emergenza. Tra i fattori che possono aver determinato questo atteggiamento negativo lo studioso elenca, ad esempio, la "delega" agli esperti anche oltre il terreno sanitario, come se i bibliotecari fossero stati nell'attesa continua di indicazioni da parte delle autorità anche per l'organizzazione di iniziative professionali specifiche; una rivendicazione non così netta dell'essenzialità delle biblioteche, della lettura e della cultura nei decreti che di volta in volta stilavano l'elenco delle cose permesse e di quelle vietate, mostrando «in filigrana una gerarchia valoriale dei beni e servizi 'necessari', da cui la produzione e distribuzione di libri è stata esclusa, almeno fino alla cosiddetta 'fase due'»¹²; la polemica interna al mondo bibliotecario contro le biblioteche e i bibliotecari che durante la quarantena hanno erogato servizi ritenuti pericolosi come la consegna di libri a domicilio; lo stato di abbandono in cui sono state lasciate le biblioteche più piccole; lo spostamento, in alcuni comuni, dei bibliotecari su altri servizi con funzioni generiche o logistiche, con la sospensione delle strutture o la trasformazione delle stesse con la rinuncia alla specificità della biblioteca; la mancanza, in alcuni casi, di piani di comunicazione con l'utenza e di un ripensamento a distanza dei servizi informativi ed educativi che ha reso molto più lunghe le operazioni di riapertura; l'insufficienza delle attività garantite durante la quarantena con l'espletamento, da parte di molte biblioteche, delle sole attività di back-office che ha comportato una perdita di contatto con gli utenti.

## Riaperture e prospettive future

Va senz'altro constatato come elemento positivo l'impegno profuso in questi mesi dall'Associazione italiana biblioteche¹³ e in particolare della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, commissione che non si è limitata a monitorare le iniziative messe in campo dalle biblioteche con la chiusura degli spazi fisici ma ha aper-

¹¹ L. FERRIERI, *Contro l'attendismo bibliotecario* cit., p. 20.

¹² *Ivi*, p. 28.

¹³ Per una sintesi dell'attività svolta dall'AIB in occasione dell'emergenza da Covid-19 e delle informazioni e raccomandazioni fornite a supporto delle biblioteche e del lavoro nel settore si veda VITTORIO PONZANI - ROSA MAIELLO, *Questioni di metodo: i comunicati AIB a supporto delle biblioteche e dei bibliotecari di fronte all'emergenza da Covid-19*, «AIB studi», 60 (2020), n. 1, p. 143-155, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/12182>>.



to una riflessione importante sul ruolo della biblioteca pubblica in piena emergenza e soprattutto sull'identità e sul futuro della stessa nelle fasi successive<sup>14</sup>. È stato così avviato un discorso partecipato, mediante tavoli di lavoro a distanza, che ha visto il coinvolgimento di diverse biblioteche e sistemi bibliotecari italiani<sup>15</sup>:

Obiettivo dell'iniziativa è stato aprire un dibattito ampio per restituire all'opinione pubblica una serie di riflessioni e valutazioni per disegnare il futuro dei servizi bibliotecari, facendo tesoro delle esperienze in corso e del bisogno di adottare strumenti condivisi per affrontare un momento tanto difficile, come per progettare la riapertura<sup>16</sup>.

Le preoccupazioni emerse durante le discussioni hanno riguardato la necessità di dare nuovo impulso al digitale per veicolare sia contenuti che relazioni e, altra faccia della medaglia, di affrontare il *digital divide*, la

necessità di acquisire (o affinare) nuove competenze, come mantenere il rapporto e la comunicazione con gli utenti e con le comunità di riferimento, quali conseguenze questa crisi avrà sull'identità della biblioteca e dei bibliotecari. Il dialogo della Commissione con le biblioteche si è concentrato su tre elementi fondamentali: il fare, cioè cosa hanno fatto le biblioteche in pieno *lockdown* e cosa hanno imparato; l'essere, cioè cosa le biblioteche portano con loro dopo questa esperienza; l'urgenza, quali strade abbandonare e su quali nuove direzioni investire. Di ciò che è stato fatto durante la chiusura completa delle biblioteche si è già ampiamente parlato; se da una parte si constatano numerose potenzialità, dall'andare oltre gli orari e gli spazi canonici a una maggiore comunicazione interna e con gli amministratori, dalle alleanze con i professionisti del digitale all'attrazione di nuovi pubblici, dall'altra non vanno sottovalutate le criticità: la necessità, per i bibliotecari, di acquisire sempre nuove e più articolate competenze<sup>17</sup>,

<sup>14</sup> Naturalmente si tratta di una riflessione che ha riguardato e riguarda le biblioteche di tutto il mondo. Non a caso l'IFLA ha da subito monitorato gli effetti della pandemia sulle biblioteche con la pubblicazione di un primo report poi via via aggiornato, cfr. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, *Covid-19 and the global library field*, last update 23<sup>rd</sup> September 2020, <<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>>; il documento è stato tradotto in italiano dalla Commissione biblioteche pubbliche dell'AIB, cfr. *Risorse chiave per le biblioteche per rispondere alla pandemia da coronavirus*, <[https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19\\_and\\_the\\_global\\_library\\_field-it.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19_and_the_global_library_field-it.pdf)>. Tra i temi affrontati nel rapporto l'importanza di offrire agli utenti fonti e informazioni affidabili, il rispetto delle restrizioni e la garanzia di sicurezza, la necessità di ripensare i servizi a distanza garantendo l'accesso e il prestito di contenuti digitali (anche reindirizzando i budget per gli acquisti), supportando la didattica a distanza, garantendo il servizio di reference, promuovendo letture animate e altre attività online. Tra le altre cose, l'IFLA ha aggiornato l'infografica *How to spot fake news* con un'edizione Covid-19, <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/info-society/images/how-to-spot-fake-news-covid.pdf>>. La traduzione italiana, a cura di Matilde Fontanin e Devid Panattoni, è accessibile all'indirizzo <[https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/info-society/images/how\\_to\\_spot\\_fake\\_news\\_covid-19\\_it.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/info-society/images/how_to_spot_fake_news_covid-19_it.pdf)>.

<sup>15</sup> La Commissione nazionale biblioteche pubbliche è composta da Cecilia Cognigni (in qualità di coordinatrice), Sara Chiessi, Chiara Faggiolani, Loredana Gianfrate, Valeria Patregnani e Maria Antonietta Ruiu. Alle tre tavole rotonde virtuali, organizzate nel mese di aprile e coordinate da Chiara Faggiolani, hanno preso parte il Sistema bibliotecario urbano di Torino, il Sistema bibliotecario di Milano, le Biblioteche civiche torinesi, il Consorzio CSBNO, il Multiplo di Cavriago, la Biblioteca San Giorgio di Pistoia, il Sistema bibliotecario dei Castelli romani, il Sistema bibliotecario Coros Figulinas, il Polo bibliomuseale di Lecce, la Mediateca del Mediterraneo di Cagliari, il Sistema bibliotecario vibonese, il Sistema bibliotecario urbano di Fano, le Biblioteche dell'Unione Reno Galliera, il Sistema bibliotecario Seriate Lagni e il coordinamento della Rete delle Reti. Si ringrazia Chiara Faggiolani per aver messo a disposizione di chi scrive i materiali di lavoro delle tavole rotonde.

<sup>16</sup> CECILIA COGNIGNI, *Emergenza Covid-19: la risposta delle biblioteche pubbliche italiane*, «AgCult», 1 maggio 2020, <<https://agcult.it/a/17968/2020-05-01/patrimonio-quo-vadis-emergenza-covid-19-la-risposta-delle-biblioteche-pubbliche-italiane>>. Si vedano anche ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. COMMISSIONE NAZIONALE BIBLIOTECHE PUBBLICHE, *Comunicato su Emergenza Covid-19: la risposta delle biblioteche pubbliche italiane*, 4 maggio 2020, <<https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/commissione-nazionale-biblioteche-pubbliche-commissioni-e-gruppi/2020/81668-comunicato-su-emergenza-covid-19-la-risposta-delle-biblioteche-pubbliche-italiane/>> e EAD., *Disegnare la fase due: progettare la riapertura delle biblioteche pubbliche*, 10 maggio 2020, <<https://www.aib.it/attivita/2020/81918-disegnare-la-fase-due-progettare-la-riapertura-delle-biblioteche-pubbliche/>>.

<sup>17</sup> Tra maggio e settembre 2019 l'Osservatorio innovazione e sviluppo organizzativo per le biblioteche pubbliche dell'Università di Milano Bicocca svolgeva un'indagine sul fabbisogno formativo in undici sistemi bibliotecari italiani e sugli approcci e le metodologie necessari per sviluppare le giuste competenze. I dati sono stati raccolti grazie a *focus group* e questionari online somministrati ai bibliotecari dai quali è emersa la necessità di acquisire strumenti per gestire il cambiamento e poter offrire nuovi servizi in linea con le esigenze dell'utenza, soprattutto per affrontare il tema dell'innovazione tecnologica e il *digital divide*. Una ricerca più che mai attuale dalla quale, ad esempio, vediamo come tra le competenze strettamente biblioteconomiche i temi formativi ritenuti più utili per aiutare i bibliotecari a essere efficaci nel proprio lavoro sono risultati essere quelli relativi a tecniche e strumenti di reference (54%), interventi di promozione della lettura (46%), promozione dell'offerta digitale (44%), contrasto al *digital divide* (29%), formazione degli utenti e *information literacy* (26%); tra le competenze tecnico-informatiche troviamo comunicazione sui social media (67%), utilizzo di software di grafica e manipolazione immagini (49%), software per la produzione

il bisogno di maggiori investimenti in piattaforme e servizi digitali, la situazione di incertezza dei professionisti delle cooperative che in questo periodo troppo spesso hanno visto interrompere il proprio rapporto di lavoro. Rispetto alle prime riaperture è emersa, dal confronto tra la commissione e i bibliotecari, la necessità di fare scelte congiunte a livello nazionale per riaprire in modo consapevole proteggendo il personale e gli utenti, ma anche di riprendere le relazioni con gli altri servizi del territorio e di riposizionarsi definendo il giusto mix tra modalità analogiche tradizionali e modalità digitali. Se, come abbiamo visto, tutte le biblioteche sono state chiuse definitivamente a partire dall'8 marzo i tempi per le prime riaperture sono stati diversi, a causa anche delle diverse ordinanze delle Regioni in materia. Prendiamo ad esempio alcune delle biblioteche già citate nelle pagine precedenti.

Tra le prime biblioteche a riaprire sul territorio nazionale troviamo il Multiplo di Cavriago che dall'11 maggio ha ripreso i soli servizi di prestito e restituzione sia con che senza appuntamento; sempre il Multiplo il 19 maggio ha inaugurato le consegne a domicilio, dal 30 giugno ha riaperto l'accesso agli scaffali e alcune postazioni Internet e di studio su prenotazione, dai primi di luglio si sono ritrovati nel giardino del Multiplo il gruppo di lavoro a maglia e i gruppi di lettura, sempre all'aperto si sono svolte presentazioni di libri, attività per bambini e ragazzi, serate di gioco, serate di divulgazione scientifica e spettacoli di burattini, dal 9 luglio ha riaperto il servizio di edicola. Un altro progetto importante organizzato dalla biblioteca fuori dal Multiplo è stato "Scintille d'estate", uno spettacolo itinerante nei quartieri di Cavriago, cinque serate (dal 23 luglio al 10 settembre) in cui la musica e le storie di artisti cavriaghesi hanno toccato le vie e le piazze del paese con brevi esibizioni, un progetto pensato per ripartire insieme come comunità anche attraverso la cultura e per sostenere gli artisti del territorio. Dal 4 agosto gli utenti hanno potuto di nuovo girare fra gli scaffali, scegliere le opere dell'artoteca, sostare al Multiplo utilizzando gli spazi esterni e alcune poltrone, postazioni studio e pc per fermarsi a leggere o studiare, accedere alla zona ristoro; i bambini hanno potuto ritornare a giocare negli spazi del Multiplo Junior prenotando i tavoli da utilizzare in gruppi di massimo quattro persone. La biblioteca è rimasta aperta per tutta l'estate, inclusa la settimana di Ferragosto.

Casa della conoscenza di Casalecchio di Reno ha riaperto il 12 maggio con prestito e restituzione esclusi-

vamente su prenotazione telefonica o via e-mail; dal 7 luglio è stato di nuovo possibile accedere agli scaffali ma su prenotazione e per una durata massima di 30 minuti, è ripreso il servizio di prestito circolante con le biblioteche metropolitane mentre sono rimasti chiusi le postazioni informatiche e le postazioni studio, l'area ristoro e l'emeroteca (ma è stata data la possibilità di prendere le riviste in prestito). Dal 1 settembre è stato di nuovo possibile accedere liberamente agli scaffali per la consultazione dei materiali destinati al prestito ma sempre in modo contingentato (con una postazione di smistamento e controllo dei flussi all'ingresso), ha inoltre riaperto la sala studio (limitatamente a 19 posti con prenotazione obbligatoria). Per facilitare le procedure di prenotazione la biblioteca ha lanciato una nuova rubrica informativa su Facebook, Cesare Pavese che spiega cose, in cui Cesare Pavese "in persona" spiega agli utenti le funzionalità e le potenzialità del catalogo e altre curiosità. A settembre sono ripartiti in presenza anche gli incontri del gruppo di lettura della biblioteca e i corsi e i webinar per l'alfabetizzazione digitale.

Il 18 maggio, tra le altre, hanno riaperto la Biblioteca civica di Rovereto, Salaborsa di Bologna, l'Istituto Lazzarini di Prato. A Rovereto la biblioteca ha riaperto in una prima fase per i soli prestiti su prenotazione, dal 17 agosto sono stati riattivati i servizi di consultazione dei quotidiani, di consultazione dei microfilm su prenotazione e il servizio fotocopie (obbligatorio per tutti l'uso di mascherina e guanti), sono stati organizzati presentazioni di libri e altri eventi culturali; per i mesi di luglio e agosto la biblioteca è rimasta aperta sette giorni su sette senza la consueta pausa estiva.

Anche Salaborsa in un primo momento ha aperto solo per restituzioni e prestiti previa prenotazione online, dal 18 giugno sono state attivate le prenotazioni anche per i posti studio, dal 1 luglio sono state sospese le prenotazioni per l'ingresso in biblioteca ed è stato riattivato il prestito dei periodici; dal 3 agosto è stato possibile tornare a visitare gli scavi archeologici, in numeri contingentati e con la mascherina, durante gli orari di apertura della biblioteca. Anche Salaborsa è stata aperta tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì per tutta l'estate, agosto compreso, e dal 31 agosto è stato reintrodotta l'orario normale in vigore prima dell'emergenza. A settembre sono ripartiti in presenza incontri dei gruppi di lettura, conferenze e presentazioni di libri.

A Prato la biblioteca ha riaperto inizialmente solo per la restituzione e dal 3 giugno per il prestito su prenota-

---

di documenti scritti (28%) e software di presentazione (29%). Cfr. ADRIANO SOLIDORO - ILENIA BUA - CAMELIA-IRINA CALDARUSA, *Quale futuro? Il fabbisogno formativo dei bibliotecari*, «Biblioteche oggi», 38 (2020), n. 2, p. 19-31, <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/1058>>.

zione online; dal 1 luglio si è potuto tornare a studiare senza prenotare ma con ingresso fino a esaurimento posti e dal 21 luglio è stato inaugurato nella sala ragazzi un ciclo di letture con laboratori per bambini (accompagnati e previa prenotazione telefonica obbligatoria). Dal 17 agosto sono stati messi a disposizione ulteriori posti per lo studio, sempre distanziati e numerati, distribuiti su due fasce orarie. Dal 1 settembre si è potuto tornare a studiare anche nella sala ragazzi (riservata agli studenti delle scuole medie e superiori); dal 3 settembre sono tornati attivi anche il servizio di prestito interbibliotecario e di scaffale circolante multilingue, dal 18 settembre sono tornati in presenza gli incontri con gli autori. Dal 1 ottobre è ritornato in vigore l'orario esteso, sette giorni su sette, ed è stata riaperta allo studio anche la sala dei fondi locali.

Le Biblioteche di Modena hanno riattivato il prestito dal 19 maggio ma solo su prenotazione telefonica o online e la restituzione dei libri (con un box all'ingresso), hanno invece riaperto le sale studio dal 15 giugno previa prenotazione. Dal 3 agosto gli utenti delle biblioteche hanno potuto accedere di nuovo liberamente ma in maniera contingentata per la ricerca a scaffale e il prestito mentre è rimasta obbligatoria la prenotazione per i posti studio. A partire da ottobre sono stati programmati gli incontri dei gruppi di lettura con appuntamenti online.

La Biblioteca San Giorgio di Pistoia ha riaperto il 21 maggio con restituzione e prestito su prenotazione online (obbligo di prenotazione che è stato tolto a partire dal 1 giugno), il 2 luglio sono stati riaperti gli spazi di studio e lettura e le postazioni Internet su prenotazione su due fasce orarie (mattina e pomeriggio), dal 6 luglio è stato nuovamente possibile consultare giornali e riviste sempre prenotando un posto di lettura. Dal 10 agosto e per tutto il mese la biblioteca ha attivato la distribuzione di buste a sorpresa da poter richiedere al banco del prestito; ogni busta contiene tre titoli a sorpresa, scelti dai bibliotecari, due registrati in prestito e uno in omaggio: le buste riservate agli adulti sono state identificate da un nastro colorato (rosso per libri accesi dalla passione o dal sangue, giallo per il mistero, nero per atmosfere notturne, rosa per i sentimenti, azzurro per letture rinfrescanti, verde per un'immersione nella natura, arancione per gli hobby e gli sport); nell'edizione per i bambini (distinti in tre fasce di età: 4-6 anni, 7-10 e 11-13) le buste sono state identificate con parole tematiche (animali, amicizia, amore, misteri, avventura, fantasy, storie e miti, questioni di ieri e di oggi); l'iniziativa è stata molto apprezzata, nella prima settimana, infatti, sono state distribuite oltre 200 buste. Anche la San Giorgio è rimasta aperta nei mesi estivi, inclusa la settimana di Ferragosto; dal 25 settembre è ripartita #LineaDiretta, la rubrica di videomessaggi di

autori, editori e traduttori per scoprire le novità editoriali. La Mediateca Montanari di Fano ha riaperto il 26 maggio con la possibilità di restituire e prendere materiali in prestito e di prenotare al telefono una postazione computer, dal 22 giugno l'apertura è stata estesa alle sale studio sempre su prenotazione. In occasione del decimo compleanno della biblioteca, il 10 luglio, è stata lanciata *Le voci e i volti*, una rassegna di video-auguri di utenti e non solo pubblicati sulla pagina Facebook, è stata inaugurata una gara di lettura rivolta a bambini e ragazzi da 6 a 14 anni e di fronte alla biblioteca si è tenuto un *reading* per rendere omaggio alle persone che l'hanno frequentata e che hanno continuato a supportarla nel periodo di distanziamento fisico. Dal 1 agosto per gli utenti è stato possibile prendere in prestito fino a quattro riviste per trenta giorni; la biblioteca è rimasta aperta per tutto il mese, durante il quale sono stati organizzati una serie di incontri all'aperto per adulti, bambini e ragazzi su prenotazione obbligatoria, come *La musica della voce*, *Memorabilia Rapsodia Festival* (un ciclo di incontri letterari), *Passaggi Festival* (una rassegna di presentazioni di saggi per bambini). A settembre la biblioteca ha ospitato anche la quarta edizione di *Settembre pedagogico*, un insieme di incontri, seminari e laboratori, sia in presenza che a distanza, con l'obiettivo di realizzare una collaborazione operativa tra la città e il mondo della scuola; sempre a partire da settembre sono stati organizzati corsi online gratuiti di educazione civica digitale e *information literacy*. Dal 18 settembre è stata riaperta al pubblico la sala dedicata ai più piccoli da 0 a 6 anni e da domenica 4 ottobre (fino ad aprile 2021) è stato programmato un ciclo di letture per bambini in presenza (su prenotazione obbligatoria).

Le ultime a riaprire sono state, come è facile immaginare, le biblioteche lombarde. La Biblioteca di Vimerate, ad esempio, ha riaperto il 27 maggio con la possibilità di prenotare i libri e l'accesso alle postazioni sia all'aperto che all'interno; anche questa non ha chiuso nei mesi estivi. Nel mese di settembre all'interno della biblioteca sono state organizzate mostre e incontri con le associazioni del territorio. Il Pertini di Cinisello Balsamo ha riaperto il 9 giugno solo per il prestito su prenotazione telefonica o online; dal 7 luglio gli utenti hanno potuto prendere appuntamento anche per scegliere tra le novità esposte al piano terra. Anche il Pertini è rimasto aperto nel mese di agosto: l'accesso al servizio e ai materiali è rimasto sempre previo appuntamento, mentre per la sola restituzione gli utenti hanno potuto continuare a servirsi dell'apposito box esterno. A partire dal 7 settembre la biblioteca ha riaperto le sue porte anche per la ricerca dei libri a scaffale, lo studio individuale e la navigazione in internet, sempre previa prenotazione (la ricerca a scaffale

è stata consentita a un massimo di 30 persone con permanenza massima di 30 minuti; la sala studio ha potuto accogliere un massimo di 40 persone e la navigazione è stata consentita fino a tre persone per volta per un tempo massimo di 75 minuti).

Pochi esempi da cui si evince come le scelte fatte all'indomani delle riaperture siano state naturalmente condizionate dalla normazione nazionale e, soprattutto, locale in materia di gestione dell'emergenza, di sicurezza e di distanziamento fisico. Complessivamente, però, al di là delle diverse tempistiche, sembra evidente come molto spesso le biblioteche abbiano adottato soluzioni simili sforzandosi di ripensare servizi già offerti prima ma in modo contingentato e di inventarne di nuovi pur di (ri)avvicinare gli utenti, facendoli tornare in biblioteca naturalmente in piena sicurezza e contribuendo, nei limiti del possibile, a un loro graduale ritorno alle abitudini e alla normalità.

## Un auspicio

L'emergenza che stiamo vivendo negli ultimi mesi si somma alla già nota e annosa crisi di identità e legittimità nel mondo bibliotecario e sembra aver inesorabilmente accelerato alcuni processi e alcune criticità che erano già in corso e che alcune biblioteche stavano già affrontando, che hanno continuato ad affrontare durante i mesi più difficili della pandemia e che ne determineranno inevitabilmente un cambiamento, un adattamento o, meglio ancora, un riposizionamento. Chi offriva già servizi online, chi era già pronto, è riuscito a mantenere le relazioni e a stabilirne di nuove, chi, invece, era già indietro rischia un'ulteriore emarginazione: «la biblioteca dell'emergenza è l'emergenza della biblioteca», ha osservato un bibliotecario<sup>18</sup> ed è esattamente così: se quest'emergenza vuole rappresentare un'opportunità per le biblioteche è necessario trasformare tutte le iniziative messe in campo nei mesi più difficili, le competenze, la creatività e la proattività dimostrate dai bibliotecari in attività strutturali e non legate alla contingenza. Tutto questo ferma restando l'importanza della biblioteca come luogo fisico, dalla socialità connaturata:

Il digitale si sta definendo per le biblioteche sempre meno come minaccia e sempre più come un'opportunità: quella di affinare la nostra capacità comunicativa e relazionale, di ampliare e diversificare i servizi, di raggiungere pubblici nuovi. A patto che sia armonicamente integrato con la biblioteca fisica, con un luogo cioè da abitare con il corpo e con i sensi, da sentire proprio, in cui poter ritrovare l'aspetto fisico e sensoriale dell'esperienza relazionale con le persone e gli oggetti. Un luogo, anche quello, fluido e mutevole, da plasmare e ricreare grazie al mutuo scambio tra i due universi, quello analogico e quello digitale, che già si contemperano nell'essere umano e costituiscono la sua nuova sfida evolutiva. Saremo in grado di raccontare anche l'uomo digitale, l'uomo che non vive più in maniera dualistica il rapporto tra fisico e tecnologico? Sapremo rispondere alle richieste di questa nuova umanità? Forse, come da sempre accade, il punto di partenza sarà lo stesso: la persona e i suoi bisogni. E le storie<sup>19</sup>.

Digitale, dunque, che non deve e non può sostituire l'offerta delle biblioteche ma che può integrarla, a maggior ragione in un Paese come il nostro dove, si è visto, il livello delle competenze digitali è ancora inadeguato e dove le biblioteche possono diventare loro stesse agenzie di diffusione di queste competenze. Resta da capire se e quanto esse saranno capaci di esercitare questo ruolo di mediazione, se saranno in grado di (re) inserirsi nella vita delle persone, nel modo di spostarsi e di relazionarsi agli altri, nei rinnovati stili di apprendimento, nella rinnovata concezione del tempo libero e dei consumi culturali, nell'organizzazione della vita delle comunità, tutti segni lasciati dall'esperienza dell'emergenza e del distanziamento sociale che non sappiamo per quanto ci accompagneranno. Quello che si chiede alle biblioteche pubbliche è di riuscire a essere contemporanee, di ricreare una vita di prossimità:

si tratta di capire se – evitata la totale desertificazione del panorama urbano e garantita la sopravvivenza di alcuni esercizi commerciali di prossimità – il futuro possa vedere un calo della capacità di

<sup>18</sup> Si tratta di una citazione da una delle tavole rotonde organizzate dalla Commissione nazionale biblioteche pubbliche di cui si è detto in precedenza.

<sup>19</sup> ELENA BORSA - GIUSEPPE BARTORILLA, *Prove di biblioteca ibrida ai tempi del Covid*, in *#iostocasaaleggereepoi? Biblioteche, librerie, lettori ed editori di fronte al Covid-19*, a cura di Luca Ferrieri, Federico Scarioni, Paolo Testori, Abbiategrosso, Fondazione per leggere, 2020, p. 71-88: 87. Per una riflessione sul ruolo delle biblioteche nata dalla contingenza dell'emergenza da Covid-19 si veda anche *Contro lo sfascio delle biblioteche italiane: un manifesto per i presidi culturali del territorio*, a cura di Edoardo Barbieri, Milano, Creleb; Torrita di Siena, Associazione Villa Classica, 2020, <[https://libriantiqui.it/images/PDF/Contro-lo-sfascio\\_pagine-affiancate.pdf](https://libriantiqui.it/images/PDF/Contro-lo-sfascio_pagine-affiancate.pdf)>.

aggregazione dei grossi centri commerciali e riservarci una rinascita della vita dei quartieri, in cui la gente si sente più sicura e si muove a proprio agio: questo scenario, per esempio, potrebbe fornire una *chance* interessante alle strutture caratterizzate da una forte connotazione territoriale, come le piccole librerie indipendenti a gestione familiare e le biblioteche pubbliche di base. Certo, le incertezze e gli interrogativi prevalgono sulle sicurezze, ma se non ci poniamo queste do-

mande difficilmente riusciremo a giocare la partita della rinascita<sup>20</sup>.

Quello che è certo è che le persone restano le protagoniste di questa sfida: se vogliono riposizionarsi nelle comunità le biblioteche devono ripartire dai problemi e dalle esigenze di queste comunità e costruire insieme nuove opportunità e soluzioni che possano diventare parte integrante delle proprie strategie, andando ben oltre la contingenza.

---

<sup>20</sup> G. SOLIMINE, *Lo stargate della lettura* cit., p. 343. Sulla necessità per la biblioteca di interpretare la contemporaneità Solimine si era espresso già in un intervento a *Disegnare la fase due: progettare la riapertura delle biblioteche pubbliche*, dialogo tra Cecilia Cognigni e Gianni Stefanini, con un contributo di Giovanni Solimine, 14 maggio 2020, <<https://vimeo.com/419313972>>: «molto di questo dipenderà dai bibliotecari perché purtroppo non c'è molto da fidarsi degli amministratori e dei vertici politici. IFLA Global Vision affidava ai bibliotecari il compito di esprimere una visione, un'idea di biblioteca, ecco credo che lo sforzo maggiore che debba esser fatto sia proprio di questo tipo quindi mi aspetto che i bibliotecari sappiano dimostrare anche in questa occasione la loro passione e la loro creatività». Si è trattato di uno degli incontri virtuali del ciclo "Aperitivo in biblioteca" dell'AIB, a cura di Giovanni Bergamin e Vittorio Ponzani, nei quali esperti delle biblioteche hanno affrontato alcuni temi di attualità. Spunti interessanti sono stati offerti anche dagli altri incontri, si vedano, ad esempio, *Le biblioteche riaprono*, dialogo tra Stefano Parise e Antonio Curcio, 7 maggio 2020, <<https://vimeo.com/416431436>> e *Attività e servizi delle biblioteche durante la pandemia: cosa ci dicono i dati*, dialogo tra Silvia Giannini, Alessandra Federici, Tommaso Paiano, Rossana Morriello, Chiara Faggiolani, 2 luglio 2020, <<https://vimeo.com/435548057>>.

## ABSTRACT

*La pandemia da Covid-19 ha accelerato i processi di trasformazione già in corso nel mondo bibliotecario facendo emergere con forza la necessità, soprattutto per le biblioteche pubbliche, di un cambiamento e di un riposizionamento nella vita delle comunità di appartenenza. L'articolo si propone come una panoramica delle iniziative messe in campo in ambiente digitale dalle biblioteche pubbliche nel nostro Paese durante la fase del lockdown e sulla graduale ripresa dei servizi e delle attività, anche in presenza, all'indomani delle prime riaperture. Si offrono esempi delle buone pratiche e delle soluzioni adottate dalle biblioteche che si sono sforzate di ripensare servizi già offerti ma anche di inventarne di nuovi per riavvicinare i cittadini in sicurezza ma contribuendo al graduale ritorno alla normalità. Queste iniziative sono lette anche alla luce dei dati sulla lettura e sull'uso del digitale durante i mesi di emergenza. L'auspicio è che le competenze, la creatività e la proattività dimostrate dalle biblioteche e dai bibliotecari negli ultimi mesi possano diventare parte integrante della quotidianità e delle strategie andando oltre la contingenza.*

## NEW SERVICES FOR NEW NEEDS: A REVIEW ON ITALIAN PUBLIC LIBRARIES

*The Covid-19 pandemic accelerated ongoing transformation processes in the library world, strongly highlighting the need, especially for public libraries, for a change and repositioning in their communities' life. The article is an overview of the initiatives implemented in the digital environment by Italian public libraries during the lockdown and on the gradual resumption of services and activities, even in the presence, with the first reopenings. Examples of good practices and solutions adopted by libraries are offered: they tried to rethink services already offered and to invent new ones to get citizens closer in safety and to contribute to a gradual return to normality. These initiatives are also analyzed in combination with reading and digital use data during the emergency months. The hope is that skills, creativity and proactivity shown by libraries and librarians in recent months can become integral part of libraries' everyday life and strategies beyond contingency.*