

ISTANTANEE DEI SERVIZI - Racconto a più voci

Maria Pia Sabia - BIBLIOTECA

Se c'è una immagine, una situazione – assolutamente non prevista, conseguenza di un evento dirompente come è stato il terremoto dello scorso maggio – che in qualche maniera ha materializzato alcune delle questioni su cui avevamo iniziato a confrontarci nel nostro gruppo di lavoro e a cui Daniela ha fatto cenno, quella è la fotografia di Piazza Liberazione nell'estate del 2012.

Come molti di voi sanno, a causa dei danni subiti dalla torre dei modenesi e dall'edificio che ospita la biblioteca e in ragione degli interventi di messa in sicurezza necessari per poter prevedere la riapertura al pubblico, la biblioteca non ha potuto aprire i battenti della sua sede se non a metà ottobre e dal 26 giugno al 28 luglio ha erogato il proprio servizio ospitata sotto due tensostrutture che l'amministrazione ha fatto, appositamente, posizionare in Piazza Liberazione. Quello è stato, per circa un mese, lo spazio in cui praticamente tutti i servizi culturali di front office hanno operato, situazione che ci ha consentito di osservare, non in vitro, ma dal vivo alcuni comportamenti ed interazioni che avevamo, sino ad allora solo immaginato. Di alcuni di questi diranno, poi i miei colleghi.

Io, adesso, mi soffermo, intanto, su due aspetti: l'accessibilità, risultato dell'assenza, in taluni casi, totale, di barriere, materiali e non solo, e la conseguente possibilità di sperimentare, fruire delle opportunità che quello spazio e il relativo servizio offre (o anche solo guardare cosa succede dentro - per poi, magari, immaginare cosa altro può accadere....)

Le tensostrutture dentro cui ogni mattina allestivamo ed ogni sera disallestivamo i libri, le riviste, il materiale che di giorno in giorno andavamo a recuperare nelle sedi dove gli operatori erano stati autorizzati ad entrare, erano di quelle tensostrutture aperte sui quattro lati, quelle che di solito si usano nelle fiere o negli eventi all'aperto. I libri, i giornali del giorno, le riviste erano disposte di piatto, come siamo abituati a vedere nelle grandi librerie e/ o nei supermercati e l'accesso era, per sua natura, a 360 gradi. La straordinarietà di questa situazione ha stimolato nei nonantolani reazioni e risposte differenti.

Ce ne siamo annodate alcune che, rilette anche a posteriori, offrono spunti per riflessioni interessanti.

L'essere così esposti e, gioco forza, così trasparenti, essere non solo servizio pubblico ma su suolo pubblico ha permesso a molti di poter guardare "dentro" senza timore. E così qualcuno ha scoperto che la biblioteca non è solo il luogo per chi deve studiare, che, più semplicemente, in biblioteca, tutti i giorni ci sono giornali freschi di stampa che puoi leggere gratuitamente, che ci sono anche riviste di tutti i tipi, anche di quelle che ti aiutano a districarsi nei lacci e laccioli del quotidiano (quelli che, se devi comprare una macchina fotografica digitale o il materasso per il letto di tuo figlio ti indicano quale sia il migliore a parità di prezzo), ed oltre ai romanzi per tutti i palati (quelli si sa che ci sono) puoi prendere in prestito anche delle guide, nel caso ti dovesse capitare di fare una gita fuori porta o un viaggio un po' più lungo e che se ti serve internet e a casa non ce l'hai o hai il computer fuori uso, puoi andare in biblioteca. Quegli otto nonantolani su dieci che in biblioteca non ci vanno regolarmente forse non sono tenuti a saperlo e lì, in piazza, tutto sembra un po' più semplice, più a portata di tutti, un po' meno distante. Diverse sono le persone che da tempo non mettevano più piede in biblioteca, che ci hanno riavvicinato in quel frangente e che da allora invece la frequentano regolarmente.

Giulia, 8 anni ci ha detto: ***Ma avete dei libri bellissimi. Sono più belli questi di quelli che avete in biblioteca.***

Daniela, utente abituale rifletteva **Comunque... sarà che li eravamo al chiuso .. i libri non li vedi, all'aperto scopri libri che non sapevi ci fossero e pensi, ma allora gli strumenti di cui ho bisogno ci sono...**

Mentre Sergio che da quando è in pensione di tempo ne ha un po' di più osservava **Bella la biblioteca estiva. Dovreste avere una biblioteca con uno spazio all'aperto, un giardino. Se aveste uno spazio così, io i libri non li prenderei più per portarli a casa. Mi metterei lì d'estate**

Mentre una mamma occupata, come tutte le mamme a far convivere le esigenze di tutti i componenti della famiglia **...qui, tutti insieme, è comodo. ...anche per i bambini è l'ideale. Possono giocare, prendere i libri ... io posso sfogliare una rivista ...**

I messaggi sono chiari: gli stessi libri (ma si potrebbe dire, gli stessi giochi gli stessi cd, gli stessi video ...) fuori dai consueti scaffali, ma forse fuori dalle stesse teche hanno un altro appeal, sono più prossimi più quotidiani...e , in fondo, ci chiediamo, perché non portare fuori quello che è dentro o dentro quello che è fuori? Qual è la soglia? Qual è il terreno pubblico comune ?

Molto, sicuramente, c'è da fare ma non crediamo che i nostri servizi siano, in realtà, così lontani da questo bisogno di prossimità. Ivonne racconta che quando la ludoteca nel suo peregrinare di spazio in spazio fu collocata, ad inizi anni 80, nella parte terminale di via Roma sotto il portico, con due vetrine sulla strada suscitò una grandissima curiosità e molti furono coloro che si iscrissero in ludoteca ed iniziarono a frequentarla. Ed anche Giancarlo ricorda che quando la fonoteca, più o meno nello stesso periodo, scese dalla Torre dei Modenesi per trovare ubicazione nello spazio che sta in angolo tra via Roma e piazzetta del Pozzo, con tre enormi vetrine affacciate direttamente sul centro storico, con una accessibilità visiva e logistica mai avuta prima, ha avuto un boom di iscritti e frequentanti mai eguagliata poi. Ieri come oggi, nell'uno e nell'altro caso l'accessibilità è però anche accoglienza, capacità di mediazione degli operatori, prossimità, oltre, ovviamente ad un patrimonio appetibile ed uno spazio interno accogliente.

A ben vedere anche oggi se passeggi per via San Rocco e butti uno sguardo dentro ai locali della ludoteca poi soffermarti ad osservare bambini che giocano, mamme che chiacchierano o se passi sotto i portici di piazza Liberazione, oltre le vetrine, puoi intravedere sui monitor della fonoteca videoclip musicali o ragazzi che suonano o negli spazi del centro intercultura giovani uomini africani o asiatici intenti, forse dopo una giornata di lavoro, ad imparare una nuova lingua o giovani donne maghrebine, ghanesi, indiane o turche a condividere pensieri, esperienze, conoscenze.

Del resto anche quando la biblioteca, a metà ottobre, ha riaperto e, *si è fatta in due* per dirla con lo slogan della locandina della riapertura, con la sezione adulti nella sede storica e con la sezione ragazzi presso i locali denominati Sala Ragazzi Villa Emma che si affacciano con due vetrine sulla centrale via Roma, si è subito colto come quello spazio e quella finestra trasparente sul cuore del paese fosse un catalizzatore di sguardi, interesse, curiosità che si è tradotto, nel solo primo trimestre 2013, in 107 nuovi iscritti della fascia di età 0-6 contro i ... dello stesso periodo dell'anno precedente.

Così come è altrettanto evidente come la sede storica della biblioteca, che pure appartiene alla quotidianità di tanti nonantolani e a cui ciascuno di noi è affezionato come a qualcuno di famiglia indipendentemente dalla sua avvenenza, non attragga o faciliti le penetrazioni di sguardi che devono superare, ora, il portale di legno protettivo, poi un pesante portone di legno aperto solo in parte e poi un'altra vetrata ... per poter arrivare a scorgere cosa accade dentro e poter, magari, decidere se entrare o meno ...

Non è un caso che gli edifici costruiti ex novo per ospitare funzioni culturali, in Italia o all'estero, abbiano, tutti, nella trasparenza dell'edificio un comune denominatore. Ce l'hanno le mediateque francesi, gli idea store londinesi piuttosto che il recentissimo Pertini di Cinisello Balsamo.

Poi, certamente, conta cosa dentro si può trovare, perché abbia senso entrare, che risposte trovo dentro che da solo o altrove non reperisco, se incontro operatori capaci di aiutarmi a districarmi fra le infinite offerte possibili del così detto mondo dell'informazione, ma di questo dirà, poi, un collega..

Forse anche la sezione storica della biblioteca, dopo i necessari adeguamenti sulla sicurezza, è diventata un po' più trasparente. Il pesante portone di legno rimane aperto ogni qual volta qualche operatore sia all'interno a lavorare, anche se la biblioteca non è aperta al pubblico. E può capitare che qualcuno, indotto dalla quella apertura ad avvicinarsi, possa vedere, attraverso la porta a vetri, il bibliotecario o la bibliotecaria che all'interno svolge tutte quelle funzioni che sicuramente all'utente finale non interessa conoscere nel dettaglio ma senza le quali nulla sarebbe a portata di mano e nulla sarebbe accessibile. Perché in biblioteca come in ludoteca, in fonoteca o nel centro intercultura è la competente gestione della complessità che può rendere, alla fine, amichevole l'accesso. Gestione della complessità che conta anche sulla competenza dei tanti colleghi che da remoto, da una delle tante reti che ci sostengono, partecipano alla riuscita dei nostri servizi finalizzati soprattutto, ma non solo, a chi a Nonantola vive. Non riusciremmo, per dirne una, a reperire per i nostri utenti un articolo o un libro ovunque si trovi in Italia, non saremmo in grado, ad esempio, di consentire la lettura on line dei principali giornali del mondo, ma non saremmo stati neanche capaci di offrire quel minimo di servizio, e forse di sollievo che la biblioteca in piazza nel luglio scorso ha dato.