

SUPSI

LAVORO DI DIPLOMA DI

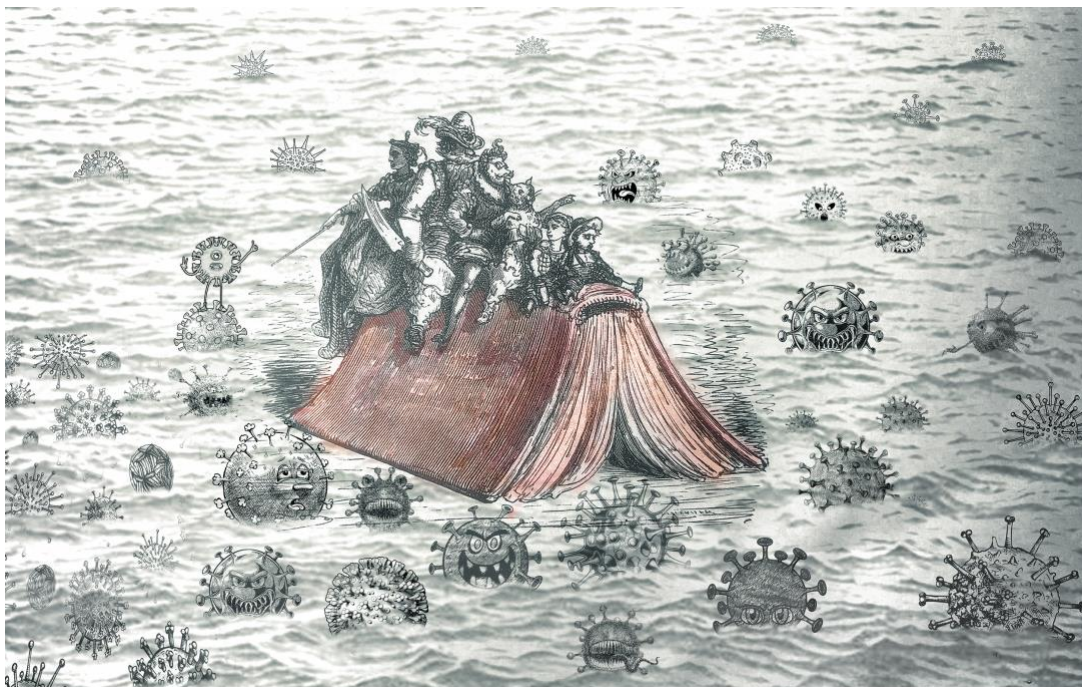
GIOVANNA LEPORI

DIPLOMA OF ADVANCED STUDIES
IN BIBLIOTECHE E SCIENZE DELL'INFORMAZIONE

ANNO ACCADEMICO 2021/2022

BIBLIOTECHE E PANDEMIA IN TICINO

UNA RICERCA QUALITATIVA



TUTOR
NATALIA LEPORI

Ringraziamenti

I primi ringraziamenti vanno alla mia relatrice, Natalia Lepori, che ha creduto in questo progetto di ricerca, sicuramente particolare come del tutto particolare è stata la situazione vissuta in questi ultimi due anni, e, con molta saggezza, mi ha stimolato a esplorare anche ciò che di buono è nato nel difficile periodo pandemico.

Ringrazio Angelica Lepori che mi ha dedicato il suo tempo e le sue qualità didattiche per permettermi di muovere i primi passi nel campo della ricerca qualitativa.

La mia riconoscenza va anche a Mirko Menghetti per aver realizzato l'immagine di copertina, attraverso la sua personale interpretazione di Gustave Doré nell'era pandemica.

Un profondo ringraziamento infine, alle persone che hanno accettato di condividere, durante le interviste, la loro testimonianza: al loro costante impegno verso l'utenza e a quello di tutte e tutti coloro che lavorano nelle biblioteche, sono dedicate le pagine di questo lavoro.

Sommario

Introduzione.....	7
1. Biblioteche in Ticino e pandemia.....	9
2. Metodologia.....	11
2.1. Domanda di ricerca.....	11
2.2. Metodo di ricerca	12
2.3. Scelta delle biblioteche.....	13
2.3.1. La Biblioteca scolastica della Scuola media di Bellinzona 2 (Intervista 1).....	14
2.3.2. La Biblioteca interculturale BiblioBaobab (Intervista 2).....	14
2.3.3. La Biblioteca cantonale di Bellinzona (Intervista 3)	15
3. Costruzione dell'intervista.....	15
3.1. L'intervista semistrutturata.....	15
3.2. La mappa tematica dell'intervista	16
3.3. La realizzazione dell'intervista.....	17
4. Vissuto e valutazione dei servizi in tre biblioteche di Bellinzona	17
4.1. Il periodo del confinamento: dal 12 marzo all'11 maggio 2020	17
4.1.1. Esplorazione del vissuto	17
4.1.2. Servizi.....	18
4.2. Il periodo successivo: dal 12 maggio 2020 al 17 febbraio 2022	20
4.2.1. Esplorazione del vissuto	20
4.2.2. Servizi.....	21
5. Conclusioni	24
Riferimenti bibliografici.....	27

Introduzione

La pandemia di Covid-19 ha lasciato un segno profondo in ognuno di noi. Tutto ciò che credevamo assodato, dalle cure mediche d'avanguardia all'assistenza agli anziani, dalle relazioni sociali alla fruizione della cultura, è stato spazzato via in poche settimane da un nemico invisibile all'occhio umano, in grado di fermare il mondo intero e riportarci in scene drammatiche e spettrali che, finora, avevamo solamente studiato sui libri di storia.

Da insegnante ho visto, prima di quel 16 marzo del 2020, centinaia di bambine e bambini diventare adolescenti, crescere e trasformarsi giorno per giorno nel loro percorso alla scuola media; ho visto quanto per loro sia importante l'amicizia, il gruppo dei pari e il tempo condiviso per raccontarsi, per definirsi, per trovare il proprio posto nel mondo. La pandemia ha prima impedito, poi fortemente ostacolato, gli importanti momenti di apprendimento e socializzazione di tutti noi ma è sui giovani adolescenti, così come su tutte le categorie più fragili che, a mio parere, lascerà le tracce più profonde. Per ricostruire il futuro e prepararci a eventuali nuove emergenze, per valorizzare le buone pratiche emerse ed evitare gli errori commessi, abbiamo quindi il dovere di riflettere su questa esperienza, di confrontarci sul nostro vissuto e sul nostro ruolo di adulti, educatrici ed educatori, cittadine e cittadini.

We tend to think of pandemics and epidemics as episodic [...]. But we are living in the Covid-19 era, not the Covid-19 crisis. There will be a lot of changes that are substantial and persistent. We won't look back and say, 'That was a terrible time, but it's over.' We will be dealing with many of the ramifications of Covid-19 for decades, for decades (Kolata, 2021).

Questo lavoro nasce quindi dalla mia necessità di ricordare e analizzare ciò che abbiamo vissuto, entrando in tre biblioteche della mia città e dando la parola a coloro che si sono trovati in prima linea, alle loro emozioni e a quella resilienza che ha permesso loro di resistere, giorno dopo giorno, in condizioni così difficili e mutevoli.

La prima parte del lavoro ripercorre in grandi linee le conseguenze delle disposizioni federali per le biblioteche negli ultimi due anni, con uno sguardo all'impatto, nello stesso arco temporale, sui prestiti del Sistema bibliotecario ticinese.

Nella seconda parte vengono presentate, assieme alla domanda di ricerca, le motivazioni che mi hanno spinto a raccogliere i dati tramite le interviste, che, pur limitando il campione per questioni di tempo e risorse, permettono di "guardare attraverso gli occhi delle persone che si stanno studiando" (Gianturco, 2007, p. 13).

Il terzo capitolo è dedicato alla costruzione della mappa tematica utilizzata nelle interviste semistrutturate e alla descrizione del contesto nelle quali sono state realizzate.

Le risposte raccolte nelle interviste vengono analizzate nel quarto capitolo. Si è privilegiata una restituzione tematica dei contenuti, attraverso la scomposizione delle aree esplorate e la successiva ri-costruzione dei brani (Gianturco, 2007, p. 107), per permettere da un lato un'osservazione complessiva del fenomeno, dall'altro un confronto immediato tra le diverse istituzioni.

Il lavoro si conclude con una raccolta di stimoli, emersi durante le interviste, ad uso delle professioniste e dei professionisti del settore, e di una comunità che crede nel ruolo culturale ed educativo delle biblioteche.

1. Biblioteche in Ticino e pandemia

Negli ultimi due anni anche le biblioteche del canton Ticino, come quelle di ogni parte del mondo, sono state messe a dura prova dalle conseguenze della pandemia. Dapprima la chiusura dei cancelli a causa del confinamento nella primavera del 2020, che ha visto esplodere sia i contatti con l'utenza tramite newsletter, email e social media in generale, sia l'accesso alle piattaforme di *digital lending*.

La prima attività in cui le biblioteche si sono impegnate è stata quella di promuovere risorse digitali ed e-book, facendo promozione attraverso vari canali. Alcune hanno anche impegnato il budget per maggiori acquisti o licenze di e-book, audiobook, servizi di streaming. Per la prima volta c'è quindi stata una quantità massiva di risorse che sono state segnalate alle comunità, incuriosite e anche ignare che questi milioni di risorse sono disponibili da decenni (Lamberti et al., 2020, p. 5).

Una chiusura che proprio per il suo carattere generalizzato, ha rappresentato in Svizzera un evento senza precedenti, come riportato da Sahlfeld e Antognazza in relazione all'analoga interruzione dell'attività didattica nelle scuole:

chiudere le scuole è sempre stata una misura limitata nel *tempo* (alcune settimane), nello *spazio* (mai su scala di intera nazione) e nel *peso discorsivo* che ad esse veniva data (a nessuno sarebbe venuto in mente di affermare che la posta in gioco era di "salvare vite umane") (2021, p. 14).

Terminato il confinamento, le biblioteche hanno vissuto il periodo delle progressive "riaperture mascherate" con l'introduzione delle necessarie misure di igiene, dal distanziamento fisico e il monitoraggio del numero delle presenze all'obbligo di quarantena per i documenti riportati dagli utenti, dalla creazione di una nuova segnaletica all'obbligo della mascherina e del plexiglas per la protezione del personale.

Le riaperture "mascherate" sono state e sono un compromesso tra la libertà di sciamare tra gli scaffali, sfogliare e toccare, chiacchierare, studiare e informarsi, prendersi un caffè in sala ristoro, e la sicurezza di tutti (Bocciardi, 2020, p. 70).

Infine, tra il settembre 2021 e il febbraio 2022, l'obbligo per l'utenza delle biblioteche, ad eccezione di quelle scolastiche, di essere in possesso del certificato Covid, misura questa che ha suscitato forti perplessità anche all'interno della stessa categoria professionale, come testimonia il comunicato stampa di Bibliosuisse del settembre 2021.

Il Codice etico per bibliotecari e professionisti dell'informazione svizzeri afferma nel suo articolo 1 che "per promuovere l'integrazione e combattere l'esclusione, i bibliotecari devono garantire la fornitura di servizi equi senza discriminazione e il diritto di tutte le persone di accedere all'informazione".

Il certificato COVID induce il controllo all'ingresso delle biblioteche pubbliche, aumentando così le disuguaglianze, il che è in totale contraddizione con i valori e i principi fondamentali sanciti dal suddetto Codice etico [...].

Il certificato COVID rischia inoltre di deteriorare l'accoglienza del pubblico, di allontanare alcuni utenti, di generare situazioni di conflitto e di avere un impatto negativo sulla frequentazione delle biblioteche pubbliche (Bibliosuisse, 2021).

Per le biblioteche del nostro cantone, il biennio 2020-2021 è stato tutt'altro che lineare, tra continue inversioni di rotta, arretramenti e avanzamenti, ombre e spiragli di luce. Grande cura è stata dedicata alla comunicazione tempestiva dei protocolli in vigore, come si può leggere sul verbale dell'Assemblea ordinaria dell'Associazione Bibliotecari Archivisti Documentalisti della Svizzera italiana, in relazione alle diverse attività svolte nel 2020:

Invio a tutti i soci del modello di piano di protezione per le biblioteche elaborato da Bibliosuisse (30 aprile), e segnalazione sul sito web dei continui adeguamenti decisi a livello federale e cantonale in relazione all'evolversi della situazione pandemica (2021).

Le conseguenze della pandemia, in termini di frequentazione, prestiti, servizi e proposte culturali, com'è immaginabile, non si sono fatte attendere: nel grafico seguente è possibile, ad esempio, osservare l'importante flessione dei prestiti nel catalogo cantonale del 2020.

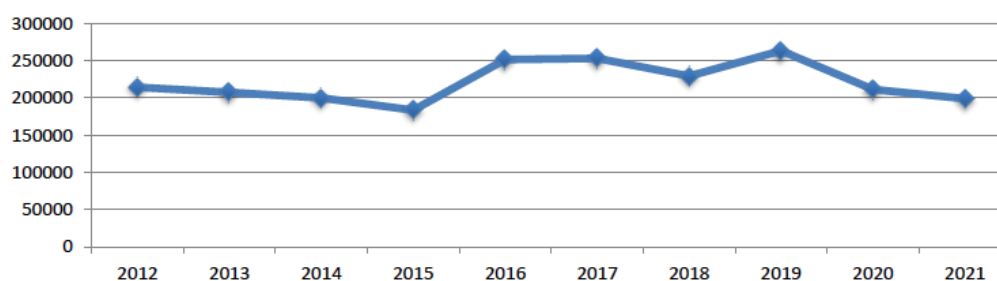


Figura 1. Prestiti tra il 2012 e il 2021 nel catalogo cantonale¹.

L'ulteriore calo, osservabile nel grafico per il 2021, è in realtà dovuto al passaggio alla piattaforma Swisscovery delle biblioteche universitarie ticinesi come la Biblioteca universitaria di Lugano e la Biblioteca del Dipartimento formazione e apprendimento di Locarno nel dicembre del 2020. Considerando i dati delle singole istituzioni, si può invece osservare una ripresa generale nel corso del 2021, che, in alcuni casi, supera persino i valori registrati nel 2019².

Va inoltre segnalata l'importante progressione del numero di accessi alla biblioteca digitale MLOL tramite le credenziali del Sistema bibliotecario ticinese: dopo l'esplosione del 2020, dovuta al confinamento, esso ha continuato a crescere anche nel 2021.

	2019	2020	2021
Accessi alla piattaforma MLOL	66'755	142'281	162'177

Figura 2. Accessi alla piattaforma MLOL tra il 2019 e il 2021³.

¹ Immagine tratta dalle statistiche del catalogo cantonale, Sistema bibliotecario ticinese, documento interno.

² *Loc. cit.*

³ Dati estratti dalle statistiche MLOL 2021, documento interno.

Anche le biblioteche scolastiche, dopo un calo durante il 2020, hanno mostrato una netta ripresa nel corso del 2021, che, in questo caso, ha notevolmente superato i valori registrati nel 2019, con un incremento del 9%.

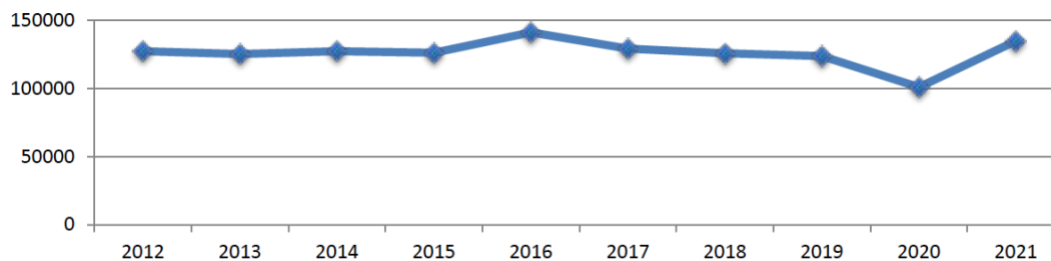


Figura 3. Prestiti tra il 2012 e il 2021 nel catalogo scolastico⁴.

L'evoluzione degli ultimi due anni delle biblioteche ticinesi è analoga a quanto è stato registrato negli altri Paesi. Uno studio sull'impatto della crisi sanitaria in Francia, ad esempio, eseguito all'interno di un campione di biblioteche municipali o intercomunali e universitarie, ha evidenziato un calo del 39% per le prime e del 49% per le seconde, nei prestiti effettuati durante il 2020 (Ministère de la Culture, 2022, p. 28). Anche nell'Esagono vi è stata una ripresa nel 2021:

L'année 2021 voit la reprise des prêts, avec une augmentation de 34%, et de près de 14% pour les bibliothèques universitaires. On remarquera notamment une reprise globalement similaire, quelle que soit la population desservie (Ministère de la Culture, 2022, p. 28).

L'unica eccezione nel campione è rappresentata dalla *Bibliothèque nationale de France* che ha visto i prestiti calare ulteriormente del 14% nel 2021. I dati dello studio francese rivelano inoltre, tra biblioteche comunali o intercomunali simili per grandezza del bacino d'utenza, una grande differenza nell'evoluzione dei prestiti del 2021:

Ainsi, si l'on adopte une approche par quartiles, on note par exemple qu'un quart des bibliothèques desservant de 50 000 à 100 000 habitants a vu le nombre de prêts varier d'entre environ 0% et +21%, un quart a vu le nombre de prêts augmenter d'entre 21% et 33%, un quart d'entre +33% et +47% et un quart a vu le nombre de prêts augmenter de plus de 47% (Ministère de la Culture, 2022, p. 28).

2. Metodologia

2.1. Domanda di ricerca

Come insegnante di scuola media ho vissuto questi due anni con molta preoccupazione. Non solamente durante il confinamento, che tramite la didattica a distanza ha aumentato il divario tra

⁴ Immagine tratta dalle statistiche del catalogo scolastico, Sistema bibliotecario ticinese, documento interno.

allievi con condizioni socioeconomiche differenti, ma soprattutto successivamente, quando l'impressione è stata quella di una mancanza di consapevolezza, a livello istituzionale, delle importanti conseguenze nella scuola della crisi sanitaria in atto:

Stress, ansie, fobie, deficit d'apprendimento sono diagnosticati in relazione all'emergenza pandemica. Perché non approfondire questo fenomeno invece di minimizzarlo, perché non affrontarlo preventivamente con adeguate misure di sostegno? Lo Stato, che da subito è stato disponibile a immettere milioni nel circuito economico, evidentemente non ha avvertito un'esigenza analoga per interventi nella scuola (Camponovo, 2021, p. 1).

L'unica analisi approfondita in Ticino del periodo pandemico, *A scuola in Ticino durante la pandemia di Covid-19*, risale ormai al settembre 2020 e si concentra quindi unicamente sul periodo del confinamento e del rientro degli allievi, in parziale presenza, da aprile a giugno dello stesso anno.

La ricerca ha permesso di raccogliere informazioni presso tutte le componenti della scuola dell'obbligo: docenti, genitori e allievi [...]. In particolare, sono stati preparati tre questionari: uno per i quadri scolastici (direttori, ispettori, esperti, ecc.), uno per i docenti e uno per genitori e allievi (Piatti et al., p. 6).

In realtà, tra "tutte le componenti della scuola" ascoltate, sembrerebbero mancare le bibliotecarie e i bibliotecari, o per lo meno, nulla a proposito delle biblioteche scolastiche appare nella sintesi dei risultati pubblicata. Parimenti, non disponiamo al momento di analisi sulle altre biblioteche del nostro territorio nel periodo pandemico: da qui il mio desiderio di iniziare a colmare questa lacuna, dando l'avvio a una discussione che, mi auguro, possa poi proseguire grazie all'apporto delle necessarie risorse e competenze. L'obiettivo di questo lavoro è dunque quello di mostrare una pista percorribile per esplorare l'impatto della pandemia sui servizi offerti dalla biblioteca, sia durante il confinamento sia nel periodo successivo, tra maggio 2020 e febbraio 2022.

2.2. Metodo di ricerca

Le statistiche di attività del sistema bibliotecario cantonale, disponibili fino al 2021, offrono una risposta quantitativa sulle abitudini degli utenti durante la pandemia. Da diversi anni si è però fatta strada nel mondo della biblioteconomia, l'idea che la raccolta sistematica di dati strutturati non sia più sufficiente a comprendere e a interpretare i comportamenti e i bisogni degli attori coinvolti, si tratti di utenza o di professionisti del settore.

Si può ipotizzare che il particolare momento di transizione che la biblioteca sta vivendo e che in parte affonda le sue radici nella rivoluzione digitale e telematica, che sembra intaccare e mettere in discussione i fondamenti classici, non riesca più a essere analizzato attraverso l'esclusivo utilizzo di un metodo di ricerca che, pur fondamentale, tendendo a privilegiare la misurazione quantitativa dei fenomeni, sembra stia determinando il progressivo allontanamento delle biblioteche da una dimensione del quotidiano (Faggiolani, 2012, p. 62).

Per recuperare la dimensione del quotidiano e promuovere un ascolto attivo delle componenti in gioco, per raccogliere elementi che possano fornire un'interpretazione di quanto accaduto, la via maestra è quella della ricerca di tipo qualitativo.

Sicuramente gli strumenti quantitativi permettono di prendere in esame un grande campione di utenti e di rielaborare rapidamente i dati raccolti, ma non permettono di capire i motivi di alcuni fenomeni e di raccogliere suggerimenti e critiche costruttive per migliorare. Questo è possibile invece ponendo domande aperte in interviste, focus group, autointerviste e questionari, utilizzando quindi un approccio qualitativo nella ricerca (Moroni, 2009, p. 486).

Una ricerca di tipo qualitativo è sembrata la via migliore anche per il terreno inesplorato su cui si muove questa analisi, cioè quello di una crisi sanitaria senza precedenti e della quale quindi ancora ignoriamo gli effetti sulle nostre abitudini e sui nostri comportamenti.

[...] la ricerca qualitativa è il tipo di indagine che si utilizza quando un dominio è poco conosciuto, quando non esistono ancora delle ipotesi chiaramente delineate e si è in una fase esplorativa (Lucidi et al., 2008, p. 22).

Tra le diverse strategie di raccolta dati applicate nella ricerca qualitativa, ho ritenuto adeguata, in questo caso, quella dell'intervista, perché crea una relazione diretta, intima e protetta, con le persone intervistate, permettendo di fare emergere il significato che esse danno alla loro esperienza e, se necessario, "what they would be reluctant to tell most people" (Rosenblatt, 2003, p. 229).

Testimoni privilegiati nel periodo del confinamento e della successiva *nuova normalità* sono sicuramente coloro che in queste biblioteche lavorano, da un lato perché hanno dovuto adattare, giorno per giorno, il loro ruolo alle nuove condizioni, dall'altro perché hanno potuto osservarne gli effetti sull'utenza: è quindi con tre di loro che ho condotto le interviste sugli effetti della crisi sanitaria.

2.3. Scelta delle biblioteche

A causa del campione ridotto, per la scelta delle biblioteche non si sono adottate tecniche probabilistiche su basi statistiche: ho invece privilegiato l'aspetto dell'omogeneità geografica, quindi ho individuato tre biblioteche di Bellinzona, per permettere di ridurre al minimo le differenze tra regioni del cantone che, seppur in misura limitata, hanno comunque sperimentato una diversa percezione e diffusione del virus. Inoltre, per esplorare gli effetti di uno stesso fenomeno su sistemi con caratteristiche differenti e poterne isolare analogie e discordanze, ho ritenuto utile esplorare gli influssi della pandemia su istituzioni di diverse tipologie, optando quindi per la Biblioteca scolastica della Scuola media di Bellinzona 2 (Intervista 1), la Biblioteca interculturale BiblioBaobab (Intervista 2) e la Biblioteca cantonale di Bellinzona (Intervista 3).

2.3.1. La Biblioteca scolastica della Scuola media di Bellinzona 2⁵ (Intervista 1)

La tabella seguente riporta i dati di utenti attivi e prestiti della biblioteca tra il 2019 e il 2021.

	2019	2020	2021
Utenti attivi	485	460	533
Prestiti	4'261	3'585	4'928

Figura 4. Utenti attivi e prestiti tra il 2019 e il 2021 della biblioteca della Scuola media di Bellinzona 2⁶.

I dati mostrano, dopo la flessione del 2020, una forte ripresa nel 2021, con un movimento nei prestiti che supera del 15% quello del 2019.

L'intervista è stata realizzata con la bibliotecaria, che è attiva nella sede dal 2008.

2.3.2. La Biblioteca interculturale BiblioBaobab⁷ (Intervista 2)

BiblioBaobab, che ha aperto i battenti proprio nel gennaio 2020, dispone quindi di dati relativi all'utenza unicamente nel periodo pandemico, riassunti nella seguente tabella.

	2020	2021
Utenti iscritti	135	223
Prestiti	792	1'241

Figura 5. Utenti iscritti e prestiti tra il 2020 e il 2021 della biblioteca BiblioBaobab⁸.

L'intervista è stata realizzata con la responsabile della biblioteca, che vi lavora dalla sua apertura.

⁵ La Scuola media di Bellinzona 2 è stata edificata nel 2008, nella zona nord della città, per rispondere alle accresciute esigenze demografiche della città e accoglie attualmente 438 allievi, tra gli 11 e i 15 anni, suddivisi in 22 sezioni. La biblioteca della sede dispone di un fondo di circa 12'000 documenti tra libri, riviste e DVD, inseriti nel catalogo scolastico del Sistema bibliotecario ticinese ed è aperta agli allievi per sei mezzogiornate alla settimana (Scuola media Bellinzona 2, Biblioteca, n.d.).

⁶ Statistiche del catalogo scolastico, Sistema bibliotecario ticinese, documento interno.

⁷ La Biblioteca Interculturale BiblioBaobab, gestita dalla Cooperativa Baobab, è una biblioteca interculturale e multilingue che, a gennaio 2020, ha sostituito la Biblioteca interculturale della Svizzera Italiana, rilevandone gli spazi nel centro cittadino e rinnovandone il fondo librario. La biblioteca ospita anche la Videoteca del Circolo del Cinema di Bellinzona composta da oltre 1400 film. Attualmente la biblioteca accoglie gli utenti per la consultazione e il prestito di libri e DVD in oltre 140 lingue, inseriti in un catalogo di oltre 4500 titoli accessibile dal sito, ed è aperta 14 ore alla settimana (Cooperativa Baobab, n.d.).

⁸ Rapporto di attività 2020, 2021, documento interno.

2.3.3. La Biblioteca cantonale di Bellinzona⁹ (Intervista 3)

La tabella seguente riporta i dati di utenti attivi e prestiti della biblioteca tra il 2019 e il 2021.

	2019	2020	2021
Utenti attivi	2'807	2'295	2'333
Prestiti	42'828	37'913	39'615

Figura 6. Utenti attivi e prestiti tra il 2019 e il 2021 della Biblioteca cantonale di Bellinzona¹⁰.

Anche la biblioteca Cantonale di Bellinzona ha dunque registrato una ripresa nel corso del 2021, che però non raggiunge i corrispondenti valori del 2019.

L'intervista è stata realizzata con il responsabile della sede, in carica dal 2017.

3. Costruzione dell'intervista

3.1. L'intervista semistrutturata

L'intervista qualitativa permette l'esplorazione di esperienze specifiche, creando le condizioni ideali affinché il vissuto, e l'interpretazione che ne dà l'intervistato, possa emergere liberamente.

Il termine di paragone dell'intervista qualitativa è la conversazione naturale: tanto più un'intervista si avvicinerà alla normalità della conversazione quotidiana quanto più sarà possibile da parte dell'intervistato superare certe reticenze nell'esprimere le proprie credenze e da parte dell'intervistatore entrare in una dimensione di empatia, riuscendo a cogliere gli aspetti più intimi, soggettivi e psicologici di quanto viene detto (Faggiolani, 2012, p. 149).

Era inoltre fondamentale poter disporre di una certa flessibilità nei percorsi dell'intervista a causa della limitata numerosità del campione, della competenza degli intervistati e delle diverse tipologie di biblioteche coinvolte. Indagare gli influssi di una crisi sanitaria come quella vissuta, infine, avrebbe potuto toccare corde personali, scavando in un vissuto del soggetto segnato forse da esperienze pesanti e dolorose: attraverso un'intervista semistrutturata avrei quindi potuto adattare e modificare

⁹ La Biblioteca cantonale di Bellinzona è stata inaugurata nel 1999. Si trova a una decina di minuti a piedi dal centro cittadino ed è aperta al pubblico per 44 ore alla settimana. Le sue radici affondano nei fondi librari della Scuola cantonale di Commercio, che, nel corso del tempo, si sono via via arricchiti fino all'attuale patrimonio di circa 165'000 libri, 1'000 periodici e 4'000 *non books*. La Biblioteca è "inoltre specializzata nei settori delle scienze sociali (sociologia, politica, economia, diritto), della geografia e della storia. Essa gestisce pure la Documentazione regionale ticinese (Drt), che raccoglie documentazione d'attualità riguardante il Ticino, e il Centro di documentazione sociale" (Biblioteca cantonale di Bellinzona, 2022).

¹⁰ Statistiche del catalogo cantonale, Sistema bibliotecario ticinese, documento interno.

le domande, inserire pause e silenzi nella comunicazione, rispettando le reazioni emotive dell'interlocutrice e dell'interlocutore.

3.2. La mappa tematica dell'intervista

Per condurre le interviste ho preparato la mappa tematica, una sorta di canovaccio costituito da aspetti che si desidera esplorare, senza una sintassi precisa né una sequenza predefinita:

chi conduce un'intervista semistrutturata deve essere molto flessibile nel valutare al momento con quale ordine affrontare i vari argomenti, seguendo il discorso dell'intervistato e gestendo al meglio la relazione interpersonale; chi conduce un'intervista non strutturata, inoltre, deve esercitare un ascolto attivo e selettivo in funzione degli obiettivi della ricerca (Faggiolani et al., p. 82).

L'arco temporale del tema esplorato nella ricerca spazia dal marzo 2020 al febbraio 2022: è quindi importante accompagnare le persone intervistate nel recupero di fatti ed emozioni non sempre recenti.

Ricerche di laboratorio sulle forme di apprendimento mostrano che la capacità di ricordare aumenta quando l'ambiente e lo stato d'animo al momento del ricordo sono simili a quelli del momento dell'evento. Si spinge quindi l'intervistato a pensare, ricreare nella sua mente il momento dell'evento (Pitrone, 2009, p. 311).

Ho quindi ritenuto utile suddividere l'intervista in due parti distinte: la prima riferita ai due mesi del confinamento (dal 16 marzo al 10 maggio 2020), la seconda al periodo successivo (dall'11 maggio 2020 al 17 febbraio 2022), lasciando ogni volta alla persona il tempo per attivare i relativi ricordi. Le domande sulle aree e sotto-aree indagate vengono quindi ripetute due volte nel corso dell'intervista, con la possibilità di soffermarsi più o meno a lungo su determinati aspetti e di seguire percorsi alternativi nel rispetto del vissuto della persona intervistata.



Figura 7. Mappa tematica dell'intervista.

3.3. La realizzazione dell'intervista

Dopo aver contattato i soggetti ed esplicitato finalità e modalità della ricerca, sono stati concordati i momenti delle interviste, svolte rispettivamente il 30 marzo, il 31 marzo e il primo aprile 2022.

Si è scelto di realizzare le interviste nelle rispettive biblioteche, per poter osservare il microcosmo di riferimento e stimolare la persona intervistata a ricordare la situazione evocata.

La durata delle interviste, registrate tramite un dittafono professionale, varia dai 40 ai 45 minuti.

4. Vissuto e valutazione dei servizi in tre biblioteche di Bellinzona

In questo capitolo si intende analizzare le risposte delle responsabili e del responsabile delle biblioteche sull'impatto dei due periodi pandemici.

4.1. Il periodo del confinamento: dal 12 marzo all'11 maggio 2020

4.1.1. Esplorazione del vissuto

L'annuncio del confinamento ha generato in tutti gli intervistati forti emozioni, con sfumature diverse a dipendenza del tipo di utenza servito. Nella biblioteca scolastica hanno prevalso "un grande vuoto e una grande tristezza, perché gli allievi avrebbero perso la socialità e la didattica, insomma, la vita che c'è in una scuola".

Per BiblioBaobab, che avrebbe dovuto inaugurare la struttura il 4 aprile 2020, è stata soprattutto l'amarezza di vedere "andare in fumo" un ricco programma di apertura con l'intervento di due rappresentanti della biblioteca Iby di Lampedusa¹¹, l'offerta di una formazione aperta a tutti i bibliotecari e di diversi atelier per le scuole; una serie di eventi questi che, a tutt'oggi, non sono ancora stati recuperati.

Per la Biblioteca cantonale, infine, il confinamento è stato "un duro colpo perché mai mi sarei aspettato una chiusura della biblioteca: la cultura, a mio parere, dovrebbe essere, anzi, deve essere accessibile, in tutte le sue forme, anche nei periodi di restrizione". Questa pertinente affermazione riecheggia un acceso dibattito sul valore della cultura come servizio essenziale, emerso da più parti

¹¹ La biblioteca Iby, aperta nel 2012, è un progetto interessante, rivolto a ragazzi che vivono sull'isola o sono ospiti del *Centro di Prima Accoglienza*: la sua offerta si concentra sui *Silent Book*, con più di 500 titoli in catalogo, provenienti da oltre 30 Paesi. Tra le molteplici attività promosse, vi è l'organizzazione di mostre biennali itineranti, con la migliore selezione di albi illustrati dell'edizione, e la consegna di 22 *Silent Book*, per la prima accoglienza dei bambini migranti, alle navi ONG di salvataggio. <https://www.ibbyitalia.it/progetti/ibby-libri-senza-parole-lampedusa/>

negli ultimi due anni¹², e che merita sicuramente di essere approfondito, anche a livello istituzionale, per poter affrontare altri possibili periodi emergenziali di questa natura.

Prima del 16 marzo 2020 nessuna delle persone intervistate era stata preparata ad affrontare professionalmente un'emergenza di questo tipo né era in possesso di piani d'azione per la gestione di una crisi¹³. Nel Sistema bibliotecario ticinese si era invero discusso, qualche anno fa, di misure di protezione da adottare nel caso l'influenza H1N1 fosse arrivata in Ticino, ma, superato il pericolo, la riflessione era stata abbandonata. Una mancanza di preparazione che non ha comunque impedito una reazione immediata: "è arrivato tutto molto in fretta e molto in fretta abbiamo anche saputo reagire, tutti i colleghi hanno sempre marcato presenza con l'utenza" (Intervista 3). Ritengo anche questo un aspetto che andrà tenuto presente in futuro: se è infatti indubbio che tutti hanno saputo fronteggiare il momento emergenziale, è anche vero che poter mettere in atto un modello di conoscenze e strategie precedentemente acquisite, permette "a chi lo applica di operare con la necessaria professionalità" (Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport, s.d.).

La presenza di una rete di biblioteche e, nel caso di BiblioBaobab, della Cooperativa, ha permesso a tutti gli intervistati di condividere il proprio vissuto in quel difficile momento.

4.1.2. Servizi

La comunicazione con l'utenza si è spostata online, sia per la biblioteca scolastica che per quella cantonale: nel caso della prima tramite la piattaforma ufficiale per l'insegnamento a distanza Moodle, dove era stato aperto un corso per la biblioteca; per la seconda attraverso le Newsletter poiché "come biblioteca non abbiamo Facebook, Instagram o Twitter, cosa che, a mio avviso, si dovrebbe recuperare" (Intervista 3). BiblioBaobab invece, che non aveva ancora avuto la possibilità di costruirsi un'utenza, si è appoggiata per le comunicazioni sulle relazioni stabilite in precedenza dalla Cooperativa.

Nelle scuole medie i servizi in presenza sono venuti a cadere, dato che, sia al personale docente sia alle altre figure scolastiche, era proibito recarsi in sede. Un gruppo di bibliotecarie e bibliotecari ha redatto un documento, da caricare su Moodle, che presentava una sitografia di informazioni sulla pandemia, consigli di lettura e attività, come link ad *audiobook* e a fumetti da scaricare gratuitamente.

¹² Pierre Lepori, ad esempio, ha rivolto un chiaro messaggio, all'attenzione del Consigliere di Stato Manuele Bertoli, nel corso di un intervento sulla rete radiofonica *Rete Due* della RSI, in relazione all'introduzione del numero massimo di presenze nei teatri: "Aniché parlare come ministro della cultura, lei ha scelto un impassibile profilo basso, quel sano passo da montanaro che il Governo continua a vantare... montanaro che ovviamente non può che considerare artisti e operatori culturali come simpatici perdigiorno. [...] Quando chiesero a Winston Churchill di chiudere i teatri, durante la guerra, pare che lo statista abbia risposto "ma per cosa allora dovremmo combattere?". L'aneddoto a quanto pare è falso, ma ci permette di sognare" (Lepori, 2020).

¹³ La mancanza di modelli di gestione dell'emergenza è stata rilevata anche a livello internazionale: "questa crisi ha trovato i bibliotecari impreparati, ma c'è molto da imparare dalle buone pratiche che si stanno sperimentando, così si potrà imparare sia dai successi che dagli errori (Lamberti et al., 2020, p. 8).

"Io però avevo qualche dubbio su questa iniziativa e sulla sua reale utilità: avevo infatti la sensazione che il nostro ruolo dovesse provvisoriamente "congelarsi" per non sovraccaricare ulteriormente gli allievi già obbligati a usare solo mezzi digitali" (Intervista 1). La bibliotecaria non ha avuto, in seguito, alcun riscontro diretto dagli allievi sulle proposte offerte in questa sitografia e non è in grado di stabilire quanto sia stata effettivamente utilizzata. Inoltre, grazie all'autorizzazione accordata dalla direzione della sede di recarsi a scuola per occuparsi delle piante, la bibliotecaria ha avvisato gli allievi, sempre tramite Moodle, della possibilità di contattarla per la richiesta e la consegna di un prestito a scuola "attraverso la finestra... ma solamente due allievi hanno approfittato di questa possibilità" (Intervista 1). È importante sottolineare che i dubbi dell'intervistata sul senso dei materiali distribuiti dalle biblioteche tramite Moodle, sono gli stessi che hanno alimentato un più ampio dibattito, all'interno del mondo della scuola, sulla digitalizzazione dell'insegnamento¹⁴.

Grazie al fatto di poter convertire l'uso dei propri spazi durante i due mesi di isolamento, la biblioteca interculturale è riuscita a rispondere ai bisogni della sua utenza. "Abbiamo vissuto tanto l'emergenza delle famiglie chiuse in casa per settimane, magari sei, sette persone in appartamenti minuscoli, con bambini dai 3 ai 15 anni: era un delirio e ci si rendeva conto della pericolosità oggettiva di un nucleo familiare in queste condizioni" (Intervista 2). Con l'autorizzazione delle scuole comunali, BiblioBaobab ha quindi potuto offrire un luogo, in precedenza assicurato dalla Cooperativa, per sostenere i bambini nello svolgimento dei compiti e i genitori con passato migratorio nelle comunicazioni con la scuola. Ritengo questo un servizio molto importante poiché la didattica a distanza ha permesso di far emergere il *digital divide* sommerso e, con esso, molte storie di emarginazione ed esclusione¹⁵. Sono convinta che le biblioteche, come la scuola, possano fare molto per promuovere l'inclusione tecnologica e ridurre così le disuguaglianze sociali¹⁶. Va sottolineato che, per BiblioBaobab, lavorare con un gruppo di bambini durante il confinamento, ha rappresentato anche un'importante opportunità: "con loro abbiamo costruito la biblioteca, questi bambini sono proprio stati i nostri utenti alfa" (Intervista 2).

¹⁴ A questo proposito, spunti interessanti vengono offerti nel testo pubblicato da un gruppo di docenti della Scuola media di Agno: "crediamo illusoria l'idea che gli strumenti che utilizziamo nel rapporto educativo con i nostri allievi siano meri mezzi e pensiamo che, al contrario, determinino il carattere e la qualità della scuola. D'altra parte, non vi è alcuna evidenza scientifica che la tecnologizzazione dell'insegnamento migliori la relazione educativa, e la nostra esperienza ci dice che in molti casi invece la peggiora. In particolare, temiamo che nel contesto di un insegnamento altamente tecnologizzato l'attenzione che docente e allievi dovranno riservare agli strumenti tecnici (mezzi) eroderà almeno in parte i contenuti educativi (fini)" (Daniele Demarta et al., 2021).

¹⁵ "Il *digital divide* è, in primo luogo, una metafora: coglie una linea di frattura tra chi sta dentro e chi sta fuori dalla società digitale, e quindi tra inclusione ed esclusione, tra uguaglianza e vari aspetti delle disuguaglianze e delle segregazioni" (Selva, 2020, p. 466).

¹⁶ "Promuovere l'inclusione tecnologica, l'alfabetizzazione digitale, l'apprendimento non formale e informale è una grande sfida per le biblioteche che devono rivedere la scala, la portata, gli obiettivi di apprendimento e la dimensione virtuale del loro funzionamento per far sì che ciò avvenga. È un dato di fatto che le comunità non sono facilmente intercambiabili e l'abbandono di un canale comporterebbe immediatamente l'esclusione di un gran numero di utenti (European Bureau of Library Information and Documentation Associations, EBLIDA, 2020, p. 430).

In Biblioteca cantonale il servizio prestiti è stato sempre garantito: le richieste, comunicate tramite telefonate o prenotazioni online, venivano smistate in tempi brevi e consegnate all'utenza su appuntamento; per le rese è invece stato allestito un apposito carrello all'esterno dell'edificio. Il lavoro di *back office* ha potuto proseguire come in circostanze normali, in particolare "ci siamo sempre occupati delle acquisizioni, questo è importante sottolinearlo, per dare lavoro alle librerie" (Intervista 3). La preoccupazione per il lavoro delle librerie è emersa anche nell'Intervista 1, a dimostrazione di un profondo legame di solidarietà tra i diversi professionisti del libro.

Le Newsletter sono state arricchite in quel periodo dalla rubrica *Perle*, cioè una selezione di e-book, audiolibri, film, concerti e altro ancora, accessibili gratuitamente, affinché l'utenza potesse dire "Ah, la biblioteca, nonostante tutto, c'è!" (Intervista 3). Purtroppo, come per le biblioteche scolastiche, manca un riscontro del reale impatto sull'utenza di queste nuove pratiche, dato che gli accessi alle Newsletter non vengono monitorati.

4.2. Il periodo successivo: dal 12 maggio 2020 al 17 febbraio 2022

4.2.1. Esplorazione del vissuto

Il momento della riapertura, dopo il confinamento, è stato vissuto con grande gioia da tutti gli intervistati. "È stato molto emozionante, ho visto il piacere di ritrovarsi degli allievi" (Intervista 1); "la gioia dei primi bambini che arrivavano: gli consegnavi un libro in tigrino e ti guardavano meravigliati... ma come hai fatto?" (Intervista 2); "ricordo che tutti i colleghi, presenti quel giorno, si erano recati al banco prestiti per accogliere il primo utente con un applauso di incoraggiamento, per lui e per loro" (Intervista 3). Parallelamente, nella scolastica e a BiblioBaobab, vi era però anche un sentimento di forte preoccupazione legato alle ripercussioni della crisi e delle misure sanitarie sull'utenza: "il problema era convincere i ragazzi che, per il rispetto delle distanze, durante le pause non potevano più entrare liberamente in biblioteca come prima" (Intervista 1); "la grande sfida era informare il pubblico dell'apertura di un "nuovo" servizio in un contesto dove l'Altro rappresentava un possibile canale di contagio" (Intervista 2). Queste riflessioni evidenziano il ruolo aggregativo svolto dalle biblioteche: essere un punto di riferimento per una o più comunità, diventa però un'impresa molto ardua quando, a causa di una crisi sanitaria, le persone non possono o non vogliono circolare¹⁷.

¹⁷ "Non è facile gestire, o re-inventare, una biblioteca in una società i cui membri vivono a distanza di due metri e in cui gli eventi sono vietati, il 75% delle sedie sono rimosse, i servizi al pubblico devono rispettare regole di distanziamento sociale e il raggio d'azione della biblioteca è limitato in molti modi" (EBLIDA, 2020, p. 430).

Per la biblioteca scolastica le settimane fino al giugno 2020, con la presenza in sede di classi dimezzate, hanno comunque rappresentato una sorta di "prova generale" e hanno quindi permesso "di eliminare le paure e prepararci con fiducia alla ripresa del nuovo anno a settembre" (Intervista 1).

Per tutti gli intervistati, inoltre, l'applicazione dei piani di protezione ha comportato un enorme investimento di energie: "ogni biblioteca scolastica ha dovuto trovare le proprie soluzioni: io mi confrontavo con la mia direttrice ma anche per lei la situazione era molto difficile" (Intervista 1); "uno degli aspetti estenuanti era capire cosa potevi fare all'interno di una giungla di informazioni" (Intervista 2); "per il direttore Vassere, per i responsabili di sede e per tutto il personale è stato un grande lavoro: un nuovo piano di protezione quasi ogni mese, che significava rifare la segnaletica, avvisare l'utenza, aggiornare la *Homepage*, organizzare la turnistica, ..." (Intervista 3).

4.2.2. Servizi

Come nell'insieme delle biblioteche scolastiche (vedi Figura 3), anche nella Scuola media di Bellinzona 2 i prestiti nel 2021 hanno registrato una forte progressione rispetto al 2020 ma anche rispetto al 2019 (vedi Figura 4)¹⁸: "penso sia perché gli allievi abbiano cominciato ad apprezzare maggiormente i vantaggi dei libri cartacei, in termini di migliore fruizione, rispetto all'indigestione digitale subita nel primo periodo della pandemia. E, forse, hanno anche acquisito una maggior consapevolezza sui problemi ambientali e sociali" (Intervista 1).

La pandemia ha invece avuto un impatto negativo sulle animazioni per gli allievi, in particolare su quelle svolte in stretta collaborazione con i docenti. Ad esempio sono venute a mancare le presentazioni dei libri "perché ora puoi lavorare in biblioteca solo a piccoli gruppi e non più a classi intere; inoltre i docenti quest'anno hanno sicuramente avuto altre priorità" (Intervista 1). Le norme sul distanziamento hanno costretto la bibliotecaria anche a eliminare le zone di svago, come i tavoli con le scacchiere: "un peccato, perché favorivano l'incontro tra tipi diversi di ragazzi: piccoli, grandi, allievi della classe di scuola speciale..." (Intervista 1).

La responsabile di BiblioBaobab, dopo il confinamento, ha iniziato a contattare le comunità straniere per costruire una rete di utenti e di lettori "ma è stato difficilissimo perché molti avevano paura a uscire di casa, anche per la difficoltà di orientarsi tra le informazioni, e avevano ridotto la loro attività sociale, reagendo alla pandemia isolandosi" (Intervista 2).

¹⁸ La voglia di libri manifestata dagli allievi delle nostre scuole rispecchia quella osservata in Italia, dove il mercato del libro per bambini e ragazzi ha realizzato, nel 2021, un aumento delle vendite del 18% (Associazione Italiana Editori, 2022).

Anche nell'organizzazione dei molti eventi del programma di questi due anni, dalla *Giornata della lettura ad alta voce* al progetto di scrittura per *Uno sguardo al femminile*¹⁹, dalla *Notte del racconto* al *Gioco delle mille e una lingua*²⁰, l'intervistata ha dovuto investire energie estenuanti a causa del rispetto delle misure di protezione e delle continue modifiche dei protocolli: "devi proprio crederci completamente, perché se alla prima difficoltà molli, tutto viene a cadere" (Intervista 2). Per questa tipologia di biblioteca, che già non aveva avuto il tempo di farsi conoscere e riconoscere prima della pandemia, la mancanza di una rete sul territorio ha reso ogni cosa ancora più difficile: "il lavoro di rete è importante per far conoscere le competenze di una biblioteca interculturale, e soprattutto le competenze che noi stessi possiamo attivare: tutte le persone che parlano altre lingue, che per noi sono fondamentali, sono risorse a cui altri potrebbero appoggiarsi" (Intervista 2).

La notizia dell'introduzione del certificato Covid infligge a BiblioBaobab un altro durissimo colpo: "in quel momento ho pensato che, per il nostro tipo di utenza, sarebbe stato come decretare la nostra morte" (Intervista 2). In realtà, se da un lato la circolazione spontanea è effettivamente calata, dall'altro hanno potuto comunque essere organizzati corsi ed eventi.

Anche alla Biblioteca cantonale, ma in misura minore, la nuova disposizione non è passata inosservata: "alcuni utenti hanno fatto fatica a capire il perché dei controlli del certificato Covid e del documento di identità all'entrata: era quindi necessario spiegare loro, con pazienza, che erano direttive federali" (Intervista 3).

Al responsabile di sede, quello che è mancato di più in questi due anni "è l'utenza, eravamo abituati ad altri numeri, a vedere la piazza interna viva, le sale piene di studenti, gli utenti che arrivavano al servizio al pubblico, soprattutto nel periodo degli esami" (Intervista 3). È infatti sulla frequentazione degli studenti del Liceo e della Scuola cantonale di commercio che, secondo l'intervistato, l'impatto della pandemia si è fatto vedere maggiormente a causa, "forse, degli orari particolari introdotti dalle scuole, con le lezioni ad alternanza. C'è quindi da lavorare per recuperare questo gruppo di utenza, intrecciando sinergie con i docenti affinché accompagnino le classi in biblioteca e assegnino lavori da svolgere in biblioteca come avviene per il Progetto Interdisciplinare"²¹ (Intervista 3).

¹⁹ Tre donne migranti e la responsabile di BiblioBabab hanno elaborato quattro contributi ispirati da altrettante fotografie dell'Archivio audiovisivo di Capriasca e Val Colla, poi pubblicati nel volume: *Uno sguardo al femminile: 45 donne leggono una scelta di immagini provenienti dalla collezione dell'Archivio audiovisivo di Capriasca e Val Colla*. A cura dell'Archivio audiovisivo di Capriasca e Val Colla, 2020.

²⁰ Si tratta della realizzazione di un gioco di società che esalta la ricchezza del multilinguismo e della comunità migratoria svizzera. Il progetto è promosso da *Interbiblio*, il Centro di competenza per il lavoro interculturale in biblioteca, ed è realizzato da BiblioBaobab in partenariato con le biblioteche interculturali Multimondo di Bienne e l'associazione La Red di Friburgo.

²¹ Dal 2017 la Biblioteca offre, nell'ambito dell'*Information Literacy*, consulenze mirate agli studenti della Scuola cantonale di commercio, per il Progetto Interdisciplinare, ovvero il lavoro di ricerca di maturità. La genesi di questo servizio risiede nel lavoro di Diploma *Educare alla ricerca documentale nelle scuole medie superiori* di Natalia Lepori, nel quale si sperimenta "un percorso didattico sulle competenze informative che accompagni il percorso di ricerca documentale svolto dagli studenti con momenti di trasmissione di conoscenze, esercitazioni e punti di controllo guidati" (2014, VII).

Gli studenti universitari invece non sono mai mancati "anzi, chiedevano di avere più spazi a disposizione ma purtroppo questo non era possibile" (Intervista 3). Un'osservazione questa che può fornire lo spunto per una riflessione sulle finalità delle sale della biblioteca²². Sempre per quanto riguarda gli spazi, la pandemia è stata l'occasione di sperimentare nuove iniziative nel parco della Biblioteca cantonale, come il pomeriggio di letture ad alta voce in collaborazione con BiblioBaobab e il ciclo di conferenze *Incontra uno scrittore al parco*²³. Queste e altre iniziative hanno permesso di mantenere vivo il contatto con l'utenza in quanto "avere un utente è difficile, perderlo è facile e recuperarlo è ancora più difficile" (Intervista 3).

Anche la bibliotecaria della scuola media ha colto l'occasione "di ripensare agli spazi, migliorare la collocazione dei libri e ampliare il settore della narrativa" (Intervista 1). L'intervistata ha inoltre osservato un grande cambiamento negli allievi: "gli allievi sono maturati, hanno dovuto crescere molto in fretta; è vero manca forse la spontaneità ma hanno una consapevolezza maggiore, sono molto più educati e c'è più attenzione verso l'Altro" (Intervista 1).

Per BiblioBaobab il capitolo pandemia è chiuso e lo sguardo è già rivolto al prossimo obiettivo, quello di attivare tutto il proprio potenziale: "ora, a causa della guerra in Ucraina, le scuole, le famiglie ospitanti, la società civile ci chiede materiali ma, al di là dei libri, non si sfruttano le nostre competenze e le nostre risorse. Per i libri in fondo non siamo necessari, perché con l'emergenza, sono stati liberati gli e-book in ucraino: noi siamo però una risorsa importante per mediare una lingua e una cultura sconosciuta, per identificare e rispondere ai diversi bisogni" (Intervista 2).

Ma, con un ultimo pensiero al passato, in conclusione dell'intervista aggiunge: "si può quindi dire che sì, per finire, per la biblioteca la pandemia è stata anche un'opportunità perché dubito che, in condizioni normali, avremmo lavorato tanto: avremmo puntato molto di più sulle proposte nate spontaneamente dall'utenza e quindi, a causa del Covid, i nostri eventi hanno sicuramente subito un'accelerazione" (Intervista 2).

²² "Si potrebbe pensare al seguente esperimento mentale: se questa mancanza di sale studio e lettura per studenti è davvero così significativa, in un futuro prossimo, se dovessero permanere esigenze di limitazione delle persone nelle sedi delle biblioteche, si potrebbe pensare di dare priorità all'utenza che usa appieno i servizi di prestito e consultazione o ad altri target di utenza, come gli anziani che trovano in biblioteca possibilità di socializzazione e di impiego attivo del tempo, altra componente essenziale del welfare che le biblioteche sanno offrire" (Dal Pozzolo, 2021, p. 105).

²³ Si tratta di un progetto, successivamente denominato "Chilometro zero", proposto dalla Divisione della cultura e degli studi universitari in collaborazione con le Biblioteche cantonali e con le città di Bellinzona, Locarno, Lugano e Mendrisio, allo scopo di ri-avvicinare il pubblico a scrittori e ad altre figure professionali della Svizzera italiana legate alla narrazione e alla produzione di libri.

5. Conclusioni

Da questa analisi emerge innanzitutto la grande resilienza delle biblioteche e la forte determinazione a mantenere il contatto con l'utenza durante tutto il periodo pandemico. La realizzazione delle interviste in presenza mi ha inoltre permesso di osservare, e condividere, anche i messaggi non verbali che rendevano manifesto il profondo coinvolgimento emotivo attivato dal tema trattato: in più occasioni gli occhi delle persone intervistate si sono fatti lucidi, un sorriso è scoppiato inatteso e una pausa, carica di significato, ha interrotto il flusso dei ricordi. Nel ripercorrere accanto a loro il lungo periodo pandemico, la tenacia nel trovare soluzioni e la voglia di reinventarsi ogni giorno, mi risuonava nella mente l'aforisma, attribuito a Mark Twain, "non sapevano che fosse impossibile, allora l'hanno fatto". Le biblioteche oggi ci sono ancora e il merito è di coloro che, al fronte ogni giorno, hanno saputo accogliere l'utenza e stare al suo fianco, tra le mille difficoltà di una crisi mondiale.

Come mostrato nell'analisi precedente, molte sono state le conseguenze della pandemia sulle biblioteche in esame, alcune vissute da ognuna di loro, altre invece più legate alla tipologia dell'utenza servita. Per concludere, desidero riassumere gli aspetti che ritengo più significativi e riproporli, in forma di interrogativi, come possibili piste di lavoro da percorrere nel prossimo futuro.

- **Il valore delle biblioteche.**

L'accesso ai servizi di una biblioteca è un diritto che va assicurato all'individuo con qualsiasi mezzo e in ogni circostanza?

- **La preparazione all'emergenza.**

È utile prevedere momenti di formazione professionale per la gestione di eventi straordinari che coinvolgono le biblioteche?

- **Il monitoraggio della comunicazione con l'utenza.**

È opportuno implementare il monitoraggio dei comportamenti degli utenti in relazione agli strumenti di comunicazione digitale e dei social media, in periodi di limitazione degli spostamenti?

- **La conversione delle biblioteche scolastiche.**

Quale alternativa al digitale potrebbero offrire le biblioteche scolastiche in un periodo di didattica a distanza?

- **Il *digital divide*.**

Quale ruolo possono assumere le biblioteche per promuovere l'inclusione sociale ed essere così una risorsa per l'intera popolazione durante una crisi?

- **Gli spazi.**

Come si potrebbero sfruttare le sinergie con altri enti e istituzioni sul territorio per riorganizzare gli spazi di una biblioteca in caso di distanziamento sociale?

- **La rete.**

Come costruire, in periodi di crisi, una rete efficace tra le diverse tipologie di biblioteche, per permettere di valorizzare le risorse e le competenze che ognuna di loro può offrire?

Riflettere insieme a queste domande, alle buone pratiche che hanno funzionato e a quello che poteva funzionare meglio, non può che essere d'aiuto alle biblioteche per poter continuare a offrire servizi di qualità in un mondo, forse, appena entrato nell'era delle emergenze.

Riferimenti bibliografici

Associazione Italiana Editori (2022). *Il mercato del libro per bambini e ragazzi*.

<https://www.aie.it/Cosafacciamo/Studiericerche/Approfondimento.aspx?IDUNI=juvhq3hqrgxpcqqvcvem41p8447&MDid=17800&Skeda=MODIF105-8653-2022.3.22>

Bibliosuisse (2021). *Comunicato stampa: certificato COVID e accesso alle biblioteche di pubblica lettura*. <https://bibliosuisse.ch/fr/Shop/La-lecture-aux-temps-du-Corona/Mesures-de-protection>

Biblioteca cantonale di Bellinzona (2022). *La biblioteca si presenta*.

<https://www.sbt.ti.ch/bcb/home/informazioni/index1.html>

Bibliotecari Archivisti Documentalisti della Svizzera italiana, BAD-SI (2021). *Assemblea ordinaria 2021*. <http://www.bad-si.ch/wordpress/wp-content/uploads/2021/10/Verbale-Assemblea-2021.pdf>

Bocciardi, C. (2020). Delle riaperture "mascherate". *Biblioteche oggi, luglio-agosto, XXXVIII*, pp. 70-71.

Camponovo, F. (2021). Di scuola e pandemia. *laRegione, 7 settembre 2021*, p.1.

Cooperativa Baobab (n.d.). *Biblioteca interculturale e animazioni multilingue*.

<https://www.cooperativabaobab.ch/BiblioBaobab-73449400>

Dal Pozzolo L. (2021). Sottile è il welfare...: note a margine delle biblioteche di pubblica lettura. *AIB studi, vol. 61 n. 1*, pp. 101-110.

Demarta, D. et al. (2021). *Riflessioni sull'uso di Moodle e di strumenti simili*.

<https://movimentoscuola.ch/riflessioni-sulluso-della-piattaforma-moodle-e-di-simili-strumenti-informatici-nellinsegnamento/>

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (s.d.). *Gestione eventi traumatogeni*.

https://m4.ti.ch/fileadmin/DECS/DFP/centrieservizi/GET/documenti/GET_modello_STOP.pdf

European Bureau of Library Information and Documentation Associations, EBLIDA, (2020). Pensare l'impensabile. *AIB Studi, 60(2)*. <https://doi.org/10.2426/aibstudi-12479>

Faggiolani, C. (2012). *La ricerca qualitativa per le biblioteche*. Editrice Bibliografica.

Faggiolani, C., Moroni, I. & Santocchini, E. (2012). Approccio qualitativo. *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università. Elementi teorici, linee guida e casi di studio*.

<http://digital.casalini.it/9788876560071>

Gianturco, G. (2007). *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*. Edizioni Angelo Guerini.

Kolata, G. (2021). Past pandemics remind us COVID will be an era, not a crisis that fades. *New York Times*, 12 October. <https://www.nytimes.com/2021/10/12/health/when-will-covid-end.html>

Lamberti, L. & Tamaro, A. M. (2020). Come cambiano nel mondo i servizi delle biblioteche per il Coronavirus. *Bibelot, Vol. 26, n. 1*. <https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/12030/11539>

Lepori, N. (2014). *Educare alla ricerca documentale nelle scuole medie superiori: un'esperienza didattica alla Scuola cantonale di commercio*. Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana, Dipartimento tecnologie innovative.

Lepori, P. (13 novembre 2020). Bertoli, ministro delle cose minori. *Corsivo, RSI Rete Due*. Testo integrale PDF, [https://www.rsi.ch/rete-due/programmi/cultura/corsivo/Scarica-il-testo-integrale-13598698.html/BINARY/Scarica il testo integrale](https://www.rsi.ch/rete-due/programmi/cultura/corsivo/Scarica-il-testo-integrale-13598698.html/BINARY/Scarica%20il%20testo%20integrale)

Lucidi, F., Alivernini, F., & Pedon, A. (2008). *Metodologia della ricerca qualitativa*. Il Mulino.

Ministère de la Culture (2022). *Les effets de la crise sanitaire sur l'activité des bibliothèques françaises en 2020 et 2021*. <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Les-effets-de-la-crise-sanitaire-sur-l-activite-des-bibliotheques-francaises-en-2020-et-2021>

Moroni, I (2009). Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria. *Bollettino AIB*, vol. 49 n. 4, pp. 485-492.

Piatti, A. et al. (2020). *A scuola in Ticino durante la pandemia di Covid-19: un'indagine nella scuola dell'obbligo. Sintesi dei risultati*. Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana (SUPSI). https://ricercascuola2020.supsi.ch/wp-content/uploads/Sintesi_risultati.pdf

Pitrone, M. C. (2009). *Sondaggi e interviste. Lo studio dell'opinione pubblica nella ricerca sociale*. FrancoAngeli.

Rosenblatt, P. C. (2003). Interviewing at the border of fact and fiction. In Gubrium, J. F., Holstein, J. A. (Eds.), *Postmodern interviewing*, pp. 225-241.

Sahlfeld, W. & Antognazza, D. (2021). *Scuola tra emergenza e quotidianità. Risorse storico-educative per riflettere su pedagogia e pandemie*. Laboratorio RDCD, Dipartimento formazione e apprendimento.

Scuola media Bellinzona 2 (n.d). *Biblioteca*. <https://bellinzona2.sm.edu.ti.ch/la-scuola/biblioteca/>

Selva, D. (2020). Divari digitali e disuguaglianze in Italia prima e durante il Covid-19. *Culture e Studi del Sociale*, 5(2), pp. 463-483.



Questa pubblicazione, *Biblioteche e pandemia in Ticino. Una ricerca qualitativa. DAS BSI*, scritta da *Giovanna Lepori*, è rilasciata sotto Creative Commons Attribuzione – Non commerciale 4.0 Unported License.