

Quando l'informazione si coniuga con l'emancipazione

I servizi per la comunità nelle biblioteche della Gran Bretagna

di Maria Pia Alignani



Si apre con la dichiarazione di intenti riportata nella pagina a fianco il documento costitutivo del Community Services Group (Gruppo servizi per la comunità), uno dei 23 gruppi di interesse della Library Association. Parole scritte su di un foglio di carta e che tali potrebbero restare, se non fossero messe in pratica con entusiasmo e dedizione dal personale delle biblioteche, ma che non sono comunque sufficienti a dare a chi le legge, un'idea di ciò che veramente è il servizio alla comunità.

Il servizio infatti è parte integrante della struttura e del funzionamento della biblioteca stessa, consolidato dall'abitudine e dalla tradizione e raggiunge in modo capillare tutti i reparti con luoghi di ritrovo per le comunità etniche, quotidiani e libri in edizione bilingue, le strutture riservate ai non vedenti e dotate di una impressionante serie di strumenti capaci di leggere e raccontare un libro o di ingrandire la stampa, o ancora la serie di videocassette sottotitolate. Il cuore del servizio è la zona dedicata alle informazioni e al tempo libero che espone in grandi

bacheche dépliant illustrativi dei servizi offerti dalla città: le scuole, gli asili nido, le strutture per la lotta all'alcolismo, per la salute, l'orientamento nella ricerca di un lavoro o di una casa, difficoltà scolastiche dei ragazzi, i problemi dei teen-ager e dei disoccupati. Vi sono video terminali, collegati con il computer del comune e con i computer delle altre biblioteche, tramite i quali si possono ottenere tutti i tipi di informazione e personale specializzato per aiutare chi si trova a disagio con la tastiera del computer, capace anche di aiutare un ragazzo o un anziano a compilare, ad esempio, un modulo per ottenere un sussidio. In questo contesto, arrivare al piano seminterrato e trovarvi un teatro, un bar e un club diventa una cosa quasi naturale. È un fatto culturale: per sapere quando fare, dove fare, cosa fare, si può cercare aiuto nell'ambiente accogliente della biblioteca.

Questo servizio per la comunità è spesso coordinato da alcuni responsabili che normalmente sono anche alla guida del settore dell'informazione o del tempo libero, ma nelle biblioteche più piccole,

può anche essere portato avanti da personale che, con molta versatilità, passa dal banco prestiti all'organizzazione di un club per donne indiane. Ciò non significa che non ci siano consultori e centri di aiuto sociale, esistono anche questi, e collaborano strettamente con la biblioteca dato che in Gran Bretagna esiste un forte movimento di opinione che vuole la biblioteca come principale fornitore di informazione.

I servizi alla comunità però non si fermano a quelli appena elencati. Conoscerli è come guardare in un caleidoscopio, tali e tanti sono gli aspetti che possono assumere. Lo stesso presidente del Community Services Group, Andrew Green, responsabile per il settore dell'informazione nella biblioteca di Stafford, al quale mi sono rivolta per avere un quadro generale della situazione inglese, ammette che non vi è un unico modo di definire il servizio per la comunità, poiché ogni biblioteca cerca sempre di identificare i gruppi di persone che, nella comunità in cui opera, hanno maggiormente bisogno di aiuto.

“Il concetto della biblioteca come

centro di servizi per la comunità, si è sviluppato negli anni Settanta per reagire al ruolo tradizionale della biblioteca come luogo pieno di libri, destinato a intellettuali ed accademici, caratterizzato da complicate procedure di iscrizione ed in cui ci si aspettava un alto standard di comportamento. I libri venivano acquisiti senza far riferimento all'utilizzatore reale o potenziale e le biblioteche pubbliche, che erano nate intorno al 1850 per essere 'l'università dei lavoratori', erano diventate zona 'proibita ai lavoratori'. Con l'istituzione dei servizi per la comunità, le biblioteche hanno cercato di mostrare sensibilità, coscienza dei bisogni della comunità, conoscenza degli imminenti cambiamenti che potevano influenzare l'area di competenza (apertura o chiusura di una fabbrica, problemi ambientali, invecchiamento della popolazione, ecc....) e il desiderio di aiutare la comunità a realizzare il suo pieno potenziale. L'attenzione si spostò quindi dalle biblioteche come luogo per conservare i libri, alle biblioteche come centro dove l'informazione e l'interpretazione dell'informazione diveniva il principale prodotto. Nel corso degli anni è stato dimostrato che l'informazione è potere e che senza di essa le persone perdevano delle importanti opportunità. I servizi della biblioteca attingono quindi ad ambiti diversi come i giovani ed i lavoratori volontari, consulenza finanziaria, assistenza legale, istruzione continua, corsi di riqualificazione per gli adulti e lotta all'analfabetismo, ma vi è anche un tipo di collaborazione con la comunità presa nel suo insieme, come la creazione di un'associazione di quartiere o di un gruppo per la lotta contro il crimine, o ancora una particolare attenzione posta ai problemi dei singoli. Lo scopo è quello di fornire un servizio di biblioteca e di informazione 'per' e 'con' la comunità e non semplice-

mente 'alla' comunità, individuando i bisogni del territorio in cui si opera, invece di operare una scelta unilaterale. Alla base di tutto ciò vi fu un cambiamento nel metodo di lavoro. Tradizionalmente il personale rimaneva nella biblioteca aspettando che la gente vi entrasse senza essere sollecitata, il servizio per la comunità aveva invece bisogno di bibliotecari che andassero fuori, nella comunità, diventando parte di essa.

Assieme ai cambiamenti nel campo professionale e personale, vi furono anche cambiamenti organizzativi e politici, in quanto questo servizio comporta biblioteche pubbliche con un ruolo attivo nella società e che sono votate ad una

politica di pari opportunità e di mutamento e sviluppo sociale, soprattutto nei confronti dei gruppi sociali meno protetti e più poveri. I servizi per la comunità raggiunsero un momento culminante negli anni Settanta e nei primi anni Ottanta, quando forti correnti sociali si batterono per sostenere i diritti delle categorie più svantaggiate come i disabili e le minoranze culturali o le persone con handicap mentali. Da allora però la società è diventata più economicista ed il ruolo delle biblioteche è stato riconsiderato; tuttavia, sebbene il settore dei servizi per la comunità non sia più predominante come nel passato, esso è sempre uno degli aspetti caratteristici della bi- ➤

Dichiarazione di intenti

(Dal documento costitutivo del Community Services Group della Library Association)

Il Gruppo servizi per la comunità si propone di promuovere ed incoraggiare quelle attività che possono aiutare i bibliotecari e i lavoratori nel campo delle informazioni a servire meglio la loro comunità.

"Nostro scopo è essere una guida per le persone, fornendo una corretta e completa informazione e portando i servizi della biblioteca agli individui ed ai gruppi che compongono la comunità ed in particolare a coloro che ne fanno scarso uso".

Il nostro interesse si rivolge in particolare a: minoranze etniche, persone disabili, pari opportunità, pensionati, diritti delle donne, disoccupati, problemi ambientali, famiglie con genitori separati, diritti degli omosessuali, i senzatetto.

I nostri scopi sono:

- 1) promuovere ed incoraggiare attività che aiutino i lavoratori delle biblioteche ad informare ed a servire meglio le comunità in cui operano;
- 2) promuovere i servizi presso gli utenti che non li usano in modo efficace;
- 3) promuovere l'istruzione e la preparazione del personale delle biblioteche;

4) incoraggiare la cooperazione tra biblioteche, i consultori sociali e il settore del volontariato;

5) assicurarsi che nell'area di competenza vi siano pari opportunità per tutti;

6) promuovere attivamente politiche che permettano a tutti un giusto accesso all'informazione.

Per raggiungere questi scopi ci proponiamo di:

1) organizzare corsi, laboratori, seminari e ricerche che portino a migliorare i servizi forniti alla comunità;

2) organizzare gruppi di pressione che portino queste priorità all'attenzione del governo e del mondo politico;

3) incoraggiare l'acquisizione di risorse appropriate ai bisogni dell'intera comunità;

4) lavorare a stretto contatto con altre organizzazioni statali e volontarie per assicurare la fornitura di servizi complementari e di supporto;

5) incoraggiare i datori di lavoro a iniziare e mettere in atto politiche, che offrano pari opportunità a tutti i gruppi della comunità (anziani, giovani, donne, minoranze etniche e disabili).

bioteca pubblica inglese e la collaborazione tra le biblioteche e le associazioni del volontariato è tuttora molto forte ed attiva.²¹

Oltre ad essere presenti all'interno della biblioteca, gli operatori dei servizi per la comunità si occupano di portare i servizi della biblioteca a quelle persone che non possono utilizzarli regolarmente come, ad esempio, chi per motivi di salute è obbligato a rimanere in casa o è ricoverato in ospedale, le persone con handicap mentali o fisici, i semianalfabeti che non osano avventurarsi in una biblioteca, chi si occupa a tempo pieno di un parente malato o i detenuti. I servizi vengono portati in luoghi diversi dalla biblioteca come ad esempio una prigione, una casa di riposo per anziani o un day hospital per malati mentali. Il servizio può avere diverse forme: prestito di libri o di materiale informativo per un lungo periodo, visite di bibliobus, o la prestazione di un servizio specifico presso l'abitazione di una persona. Spesso questo tipo di lavoro capillare ha an-

che aiutato ad individuare i bisogni di particolari categorie di persone, come nel caso di molti anziani che non chiedevano i sussidi perché non sapevano di averne diritto o, sempre per disinformazione, non sapevano dell'esistenza di un particolare servizio sociale. A significare questo impegno è stato creato anche il nuovo slogan del Community Services Group "csg: Working at the sharp end" (lavorare dove c'è bisogno) coniato nel 1990.

Il punto di partenza è quindi sempre e comunque l'identificazione dei bisogni della comunità alla quale la biblioteca fornisce il servizio (diverso per un'area industriale o agricola ad esempio) e cruciale diviene il concetto stesso di comunità:

- comunità di territorio, definita dall'area di competenza della biblioteca;
- comunità definita dal quartiere in cui la biblioteca si trova e che con essa interagisce;
- comunità di interesse, definita dall'appartenenza a gruppi sociali



Animazione nella biblioteca dell'ospedale psichiatrico di Wansworth

etnici o di età e che non ha una connotazione territoriale;

- comunità di azione, definita dal desiderio di occuparsi di un particolare problema: diritti delle donne, anziani, disoccupati, ecc...;
- comunità di bisogno, definita dai gruppi di disabili o di persone appartenenti a categorie particolarmente deboli.

Un esame preliminare permette infatti di stabilire su quale servizio concentrare gli sforzi per aiutare la comunità a sfruttare al massimo i suoi potenziali, e aiuta i bibliotecari a creare piani di azione che individuino delle priorità, permettendo di utilizzare al meglio e senza dispersione i finanziamenti. Così ad esempio la biblioteca di Dyke House a Hartlepool, di fronte ad una alta percentuale di disoccupazione e riconoscendo che non c'era una soluzione a breve termine per tale problema, decise di aiutare i residenti della zona a utilizzare in modo fruttuoso il proprio tempo, esprimere la propria identità ed i



◀ **Il personale della biblioteca dell'ospedale psichiatrico di Wansworth, vincitore del "Community Initiative Award" 1993**

propri bisogni, piuttosto che imporre iniziative dall'alto. All'interno della biblioteca è stato creato un centro per la comunità chiamato "Annexe", dove ognuno può andare a fare due chiacchiere o a bere per una tazza di tè, I bambini utilizzano il centro nel tempo libero, sono stati inoltre introdotti corsi multimediali di autoriquilificazione professionale, si forniscono informazioni su tutto, dai sussidi di disoccupazione al modo in cui prendere la patente. Ora che c'è un luogo dove riunirsi, sono nati una quantità di gruppi spontanei, un gruppo che produce un giornale per la comunità, un club per gli anziani e un gruppo di appassionati di computer. La biblioteca ha inoltre istituito anche un sistema computerizzato per l'informazione sulle offerte di lavoro.

Per questa iniziativa "Annexe" ha vinto la prima edizione del "Community Initiative Award", un riconoscimento istituito nel 1992 per premiare le migliori iniziative. Il premio è stato fondato dalla Library Association, attraverso il Community Services Group ed è sponsorizzato dalla Holt Jackson, uno dei principali fornitori di libri alle biblioteche.²

Ogni anno, nel mese di novembre, vengono selezionati tre progetti finalisti uno dei quali, giudicato migliore dalla giuria, riceverà un premio di 4.000 sterline (circa dieci milioni di lire), mentre 1.000 sterline (circa due milioni e mezzo di lire) andranno a ciascuno degli altri due finalisti. Il premio viene assegnato a iniziative che incoraggiano l'uso delle biblioteche e dei servizi di informazione e che mirano a raggiungere obiettivi definiti con un tangibile impatto sulla comunità. Per essere presa in considerazione l'iniziativa deve essere stata avviata durante gli ultimi tre anni ed essere tuttora in corso.

Nel 1993 il premio è stato conferito alla biblioteca che opera all'in-

terno della prigione e dell'ospedale psichiatrico di Wansworth, uno dei distretti dell'area metropolitana di Londra (Greater London), che ha organizzato, all'interno di questi tristi istituti, centri di ritrovo capaci di ricreare un minimo di rapporti umani e di vita sociale. I bibliotecari hanno cercato di individuare quali iniziative avrebbero potuto essere ben accolte da un'utenza spesso parzialmente analfabeta o con gravi problemi mentali, raggiungendo anche quelle persone che per motivi di salute o di sicurezza non potevano lasciare le loro stanze.

Un altro esempio eccellente di quello che una biblioteca può fare per la comunità nella quale opera, è il "Drop-in Centre" creato dalla biblioteca di Petersburn vicino a Glasgow, situata in una zona molto povera e che dopo la chiusura dell'acciaieria che dava lavoro a quasi tutti i residenti ha visto un forte aumento della disoccupazione giovanile e della piccola criminalità. Il centro istituito dalla biblioteca è riuscito là dove altre iniziative promosse per creare centri sociali per i giovani avevano fallito, perché ha individuato le attività che realmente potevano interessarli. Il centro offre infatti uno studio di registrazione dotato delle più sofisticate tecnologie, dove i ragazzi possono provare a registrare musica, un club per donne scrittrici, gruppi di autoco-scienza, corsi di auto-affermazione, un club dove i ragazzi possono andare dopo la scuola fornito di computer e diversi corsi multimediali di riqualificazione professionale.

L'impatto del centro è stato tale da portare una diminuzione negli atti di vandalismo. Per questa iniziativa la biblioteca di Petersburn ha vinto il premio per il 1994.

Se questi sono esempi particolarmente eclatanti del servizio alla comunità, molti altri vengono regolarmente riportati sul notiziario del Community Services Group, il "Community Librarian". La biblioteca centrale di Manchester, ad esempio, ha istituito un reparto per dare spazio alla sempre crescente comunità cinese, una delle più numerose in Europa, e ha organizzato un centro pilota per i non vedenti che dal 1982 usa i sistemi tecnologici più avanzati per facilitare la lettura alle persone con deficit visivi. In tempo reale si può avere la trascrizione di un testo in braille ed è stato attivato un servizio postale gratuito di "talking books" (audiolibri) che raggiunge tutti gli abitanti registrati come non vedenti.

Il ruolo delle biblioteche è stato determinante anche durante eventi particolarmente gravi come incendi o alluvioni, non solo per aver offerto asilo e conforto ai molti senz'atetto, ma anche per aver fornito un fondamentale servizio di informazione e di comunicazione, grazie alla fitta rete computerizzata che collega la maggior parte delle biblioteche inglesi. A questo scopo è stato pubblicato un pacchetto di informazioni distribuito a tutte le biblioteche sul territorio nazionale (civil emergency plan library information pack - prodotto dalla Contea dello >



COMMUNITY librarian

New series - number 16

ISSN 0268-9170

Winter 1994/95

La testata del notiziario del Community Services Group della Library Association

SERVIZI INFORMATIVI

Hampshire) che fornisce dettagliate informazioni su come affrontare un'emergenza e come utilizzare la biblioteca in qualità di centro di comunicazione.

Se in tempi economicamente più felici questo tipo di servizio era completamente finanziato dallo stato, la stretta economica decisa dal governo negli ultimi anni ha portato a tagli nel servizio e molti bibliotecari si sono visti costretti a scegliere tra il servizio per la comunità e l'acquisto di nuovi libri, in alcuni casi biblioteche più piccole sono state chiuse e spesso il personale è stato ridotto; in più, proprio mentre la crescente disoccupazione ed i relativi problemi sociali aumentano il bisogno di questi servizi, le strette normative per la sicurezza (assicurazioni ecc...) rendono difficile ai volontari prestare la loro opera. Ciò nonostante, la cultura che vede la bi-

blioteca come centro dell'informazione e del tempo libero, ha permesso a molte iniziative di continuare a fiorire grazie ai cospicui finanziamenti che provengono dal settore privato e dai vari enti creati a scopo benefico: questa necessità ha anzi dato origine ad un altro tipo di servizio, promosso ad esempio dalla biblioteca di Sheffield, che ha istituito un centro di informazione computerizzata per la ricerca di partner disposti a finanziare le nuove iniziative. ■

Note

¹ Andrew Green, "The Library Service in the Community": intervento al "Meeting of Eastern and Western Europe: sharing of experiences", 27 Gennaio 1993, organizzato a Parigi dalla Bibliothèque publique d'information presso il Centro Georges Pompidou. Scopo del seminario era

dare ai bibliotecari provenienti da tutta l'Europa la possibilità di scambiare e confrontare esperienze. A questo seminario internazionale hanno preso parte Francia, Germania e Gran Bretagna come rappresentanti dell'Europa occidentale e Russia, Estonia, Slovacchia, Bulgaria, Ungheria e Romania in rappresentanza dell'Europa dell'est.

² Particolare servizio della Holt Jackson è l'accesso diretto tramite computer al proprio catalogo: in qualsiasi momento i bibliotecari possono "sfogliare" su video il catalogo, effettuare ordini ed avere informazioni sulla propria situazione contabile.

