

# Gli Idea Store dodici anni dopo

Discutendo con Sergio Dogliani, direttore degli Idea Store londinesi

**ANTONELLA AGNOLI**

Consulente progettazione spazi culturali  
anto.agnoli@gmail.com

**N**on è il Coronavirus, ma il taglio dei finanziamenti ai servizi sociali ciò che minaccia i servizi bibliotecari. Sono passati 12 anni da quando uscì su “Biblioteche oggi” una mia intervista a Sergio Dogliani, *Nuovi progetti per nuovi spazi nel laboratorio creativo di Londra*, un articolo sugli Idea Store<sup>1</sup> di cui tanto in questi anni si è parlato e scritto. Cosa è accaduto in questi anni? Come stanno affrontando la crisi le biblioteche inglesi, e in particolare gli Idea Store? Sergio Dogliani è oggi *Head of Local Presence*, per noi il Direttore generale degli Idea Store, un modello ispiratore per molti servizi bibliotecari nel mondo.<sup>2</sup>

## Come state vivendo questo periodo?

Da quando abbiamo aperto le cose sono profondamente cambiate, stiamo vivendo tutti un momento veramente critico, speriamo in un lieto fine. Ora capirai quanto è drammatica anche la nostra situazione, più per l'austerità che per il Coronavirus. Stavamo pagando il prezzo di 10 anni di austerità e quando tentavamo di rialzarci è arrivato il Covid-19. Dobbiamo tagliare risorse ovunque, cerchiamo in tutti modi di mantenere in piedi il modello Idea Store, ma è difficile con i tagli che stiamo subendo, parliamo di cifre enormi rispetto al bilancio a cui eravamo abituati. L'esperimento del nuovo Idea Store nel distretto di

Watney Market che comprendeva, oltre alla biblioteca, un servizio di sportello unico con vari servizi al cittadino, non ha avuto successo perché non siamo riusciti ad amalgamare i servizi dal punto di vista della direzione: esisteva una netta separazione tra il personale degli Idea Store e quello dello sportello unico. Squadre differenti, con una cultura e un modo differente di lavorare con il pubblico, personale inadatto. Alla fine abbiamo dovuto trasformare completamente i servizi al cittadino e inglobarli nei nostri: abbiamo rifatto l'organigramma, alcuni dirigenti sono andati in pensione, abbiamo assorbito il personale e lo abbiamo ricollocato nei servizi di *front line*. È stato un percorso pieno di difficoltà, a febbraio del 2020 abbiamo applicato il nuovo organigramma, abbiamo chiuso tutti gli sportelli al pubblico, compresi quelli esterni, abbiamo investito parecchi soldi per rifare alcune aree di Watney Market e rendere l'interazione con i servizi municipali essenzialmente digitale. Abbiamo creato nuove postazioni, di cui due dedicate esclusivamente alla richiesta di sussidi, al pagamento delle tasse, dei parcheggi e altro.

Abbiamo approfittato di fondi in conto capitale, questi fondi ci sono e ci consentono di costruire nuovi edifici o migliorare quelli esistenti, ma purtroppo (come in Italia) mancano i fondi per gestire i servizi in modo continuativo.

Abbiamo avuto 1,6 milioni di sterline, che non sono



Sergio Dogliani

pochi, e ci hanno consentito di ripensare radicalmente gli spazi a Watney Market, Canary Wharf, Crisp Street, Whitechapel. Posso dire che abbiamo passato gli ultimi anni a rifare cose, abbiamo comprato 39 iPad di grande formato, che sono diventati inservibili perché non garantivano la privacy: l'iPad non per-

mette di cancellare i dati dell'utente precedente. Ora abbiamo tutti pc, che ogni volta ci consentono di fare un refresh e cancellare i dati dell'utente precedente. Tutto questo ha funzionato abbastanza bene fino a febbraio 2020. Purtroppo a settembre la municipalità di Tower Hamlets si è resa conto che era in grave crisi finanziaria, a causa dei tagli del governo a tutti i comuni, che in più si sono ritrovati a sostenere i costi sociali e sanitari della pandemia.

La municipalità deve risparmiare 30 milioni di sterline entro il 2024, che vanno ad aggiungersi ai 200 milioni risparmiati nel 2020 a causa dell'austerità. Molti comuni, se non interviene il governo, rischiano il fallimento, come il comune di Croydon, il che vorrebbe dire chiudere gran parte dei servizi ai cittadini. Abbiamo dovuto trovare il modo di risparmiare su tutto, abbiamo investito molto sul digitale, sui servizi online, per fortuna abbiamo un sistema di autoprestito efficiente e grazie ad alcuni miglioramenti dei servizi abbiamo potuto ridurre il personale.

In questo modo avremmo risparmiato senza troppi problemi 600.000 sterline su 4,4 milioni di sterline di budget, ci stavamo preparando a questo risparmio quando a settembre 2020 ci hanno comunicato che avremmo dovuto tagliare un altro milione di sterline entro questa estate, un terzo del nostro bilancio! Fino a ora siamo riusciti a tenere aperti tutti i servizi nonostante i continui tagli del governo, che hanno provocato la chiusura di 778 biblioteche sul territorio nazionale.

Sul come risparmiare abbiamo elaborato alcune idee, maturate sull'analisi dei dati che indicano l'utilizzo dei servizi, compreso l'impatto sulle pari opportunità e sull'ubicazione degli edifici in termini di tempi di percorrenza. Attualmente abbiamo 7 biblioteche (5

Idea Stores e le 2 piccole biblioteche di quartiere di Cubitt Town e Bethnal Green). La prima idea è stata chiudere la biblioteca di Cubitt Town, ridurre drasticamente le ore di Bethnal Green e di Watney Market, il più recente, mentre la seconda idea è di effettuare riduzioni di orario su tutti i servizi. Stiamo proponendo al pubblico di scegliere una delle due proposte attraverso un questionario; quello che purtroppo non è negoziabile è il taglio di 1,6 milioni di sterline.

Di sicuro non vogliamo modificare l'essenziale dei servizi degli Idea Store: l'impatto sarà minimo se le persone saranno disposte ad andare in quattro sedi anziché in sette. Anzi, in questo periodo vogliamo ulteriormente consolidare il modello Idea Store, tanto che le proposte che sottoponiamo ai cittadini includono anche un piano quinquennale per investire nelle sedi di Crisp Street, Bow, Whitechapel, e in un nuovo sito nell'Isle of Dog in sostituzione di Canary Wharf. L'investimento prevede la riprogettazione di molti spazi interni per rendere i servizi più flessibili e in questo modo soddisfare ancora un maggior numero di cittadini, insieme allo sviluppo dell'offerta digitale. Al momento siamo aperti al pubblico per ascoltare le proposte, porteremo i risultati al sindaco che poi deciderà cosa fare.

“Dite la vostra sul futuro del servizio bibliotecario di Tower Hamlet” è la consultazione che intende chiedere ai residenti di decidere il futuro del servizio bibliotecario del distretto. La consultazione è iniziata il 30 novembre 2020, sono previsti anche due focus group in cui i cittadini, le associazioni e i gruppi di volontariato discuteranno le due opzioni proposte.<sup>3</sup>

### *A che punto siete con le consultazioni?*

Al momento hanno risposto 789 persone tra residenti e organizzazioni che hanno compilato il questionario. Come avevamo previsto, c'è stata una maggiore partecipazione dei cittadini che risiedono nelle zone più colpite dalle misure proposte. Li stiamo valutando, nel frattempo abbiamo aperto un dialogo con la direzione e i leader politici per elaborare la proposta da presentare all'inizio di marzo alla municipalità. È probabile che la soluzione sarà meno drastica di quella che avevamo ipotizzato a ottobre con tagli agli orari e alle sedi.

Faremo anche due focus group su Zoom e inviteremo



Uno dei primi giorni di apertura dell'Idea Store di Watney Market

i residenti a esprimere suggerimenti e idee sulla possibilità di gestire Cubitt Town con dei volontari che potrebbero aprire il servizio qualche giorno a settimana, mentre noi daremmo un piccolo supporto e le risorse per pagare l'affitto.

La gestione con i volontari si sta diffondendo soprattutto nelle zone rurali, a Londra lo fanno nella zona di Lewisham, inizialmente erano tutti molto entusiasti, in genere sono insegnanti in pensione, ex bibliotecari: sembra una soluzione possibile, ma poi si rivela debole perché non è sostenibile nel lungo termine, manca di concretezza, il gruppo che si impegna deve essere pronto ad aprire e andare avanti con continuità.

### *Rinunciare al personale e affidare i servizi ai cittadini?*

Abbiamo deciso di non investire più risorse di personale nella biblioteca di Cubitt Town ma questo non significa che, se i cittadini la ritengono un luogo importante per la loro comunità, non possano decidere di gestirla in modo volontario. È importante per noi

chiarire che non è il pubblico che decide di trasformare i posti di lavoro in forme di volontariato, ma è la comunità che intende farsene carico. Questa per noi è una differenza importante: la funzione della biblioteca non è solo quella del prestito, è di luogo della comunità. Vediamo cosa ci dirà la consultazione pubblica.

Tutte le biblioteche sono rimaste chiuse da marzo a luglio, in questo periodo abbiamo capito che ci sono molte opportunità di innovazione: abbiamo sviluppato enormemente i servizi digitali, questo ci ha fatto capire non solo che c'è molta richiesta, ma che siamo bravi nel trovare nuove soluzioni: abbiamo scoperto che al nostro interno ci sono tante abilità che prima non avevamo ben chiare. Story-time, gruppi con anziani, conversation club, gruppi di lettura online e tanto altro. Siamo bravi e la risposta è stata veramente buona. Abbiamo continuato queste attività anche dopo le riaperture di luglio, purtroppo ridotte negli orari e nei giorni di apertura: gli unici servizi che continuiamo a offrire in sede sono i corsi per stranieri, la classe che è normalmente di 12 persone è composta da 6 in presenza e 6 online, abbiamo visto che questa modalità è stata accolta molto bene.

### *E chi non sa usare le nuove tecnologie?*

Non possiamo farci nulla, oggi anche dal cellulare puoi fare qualcosa, i genitori possono accedere tramite smartphone tre volte al giorno e ci sono gli story time: letture animate ad alta voce. Purtroppo a Londra siamo al livello 2 del lockdown e molti servizi sono chiusi.<sup>4</sup>

### *La capacità di rinnovarvi continuamente continua a pagare...*

Non lo so, anche altri bibliotecari sono molto bravi ma noi andiamo meglio, perché? Non lo sappiamo perché non siamo riusciti a fare analisi serie, sappiamo solo che siamo il 30% più avanti di loro pur avendo investito budget simili. Sono convinto che questa richiesta di servizi digitali rimarrà, ci sono attività in cui c'è più partecipazione online che in presenza, è possibile che si riesca a combinare più impegni contemporaneamente, si tratta di un servizio più ibrido.



Idea Store di Chrisp Street. Da sinistra: libri esposti come in libreria; la biblioteca dei ragazzi; grandi tablet a disposizione del pubblico

Le risorse online sono esplose, dandoci la possibilità di accedere a un'enorme quantità di contenuti: riviste, giornali, pagine online, audiolibri, musica, spettacoli, come prestito di eBook siamo i primi tra le biblioteche londinesi, senza investire più di quello che abbiamo sempre investito.

Abbiamo investito le stesse risorse di altri ma abbiamo reagito immediatamente. Ci siamo anche detti "Siamo chiusi, ma questi materiali sono disponibili online" e così abbiamo usato le risorse spostandole dai servizi in presenza a quelli digitali.

Quello che sembra chiaro è che dovremo convivere con il Covid-19 per parecchio tempo, con ondate continue di *stop and go* non ritorneremo mai più al periodo pre-Covid. Ci sono alcune attività che avevano poca partecipazione prima e che ne hanno avuta molta più online, attività in cui dovevi sacrificare il mercoledì sera per fare il book group al quale dovevi rinunciare perché coincideva con impegni familiari, mentre ora lo puoi fare dalle 19 alle 20 mentre prepari la cena!

Stiamo arrivando a un sistema veramente ibrido, penso che ci saranno persone che sceglieranno di rimanere a casa mentre altri ritorneranno a trovarci. Malgrado i tanti problemi ritengo che questo sia un momento interessante.

### *La Brexit come ha influito? Cosa farete senza i fondi europei?*

A Londra, rispetto alle altre parti del paese, non stiamo male: i soldi vengono in gran parte dalla rigenerazione di grandi aree urbane; si stanno rigenerando vecchi edifici, ma se ne stanno costruendo anche molti di nuovi. Ogni volta che si costruisce un grattacielo, 15 piani sono privati e 5 sono di alloggi comunali, i costruttori devono contribuire alle infrastrutture del

quartiere: scuole, piscine, centri anziani, biblioteche. In questo momento Camden Town, che si trova nella parte settentrionale di Londra, è il luogo con il maggior numero di cantieri, questo significa che tutto il quartiere è in forte ascesa. In questi anni abbiamo avuto molte operazioni di questo tipo, ad esempio noi abbiamo ottenuto 8 milioni di sterline per rifare l'archivio e la biblioteca storica, che vorremmo ricollocare in un posto più idoneo che ci consenta di conservarli il più a lungo possibile. Il resto della Gran Bretagna, soprattutto le zone più disagiate che non hanno investimenti e quindi introiti dai privati, come Newcastle, sicuramente risentiranno più di noi e infatti sono molto preoccupati.

### *E le biblioteche fuori Londra come stanno reagendo?*

Hanno più o meno gli stessi nostri problemi. Dieci anni di austerità hanno provocato tagli micidiali alla spesa pubblica, se in questi mesi non avessero cercato di intervenire con finanziamenti eccezionali ci sarebbero state le rivolte per strada.

### *L'investimento in un servizio fortemente sociale che avete fatto negli anni 2000 vi ha consentito di reagire meglio di altri alle varie crisi; allora eravate decisamente all'avanguardia, ora pensate di riuscire ancora a rispondere ai bisogni contemporanei?*

Altri comuni hanno salvato gli sportelli unici e chiuso le biblioteche, soprattutto quelle poco usate, noi al contrario, abbiamo chiuso gli sportelli e li abbiamo assorbiti nei servizi degli Idea Store, in questo modo abbiamo salvato entrambi i servizi.

Il nuovo organigramma che stiamo proponendo è inevitabilmente ridotto come numero di posti di

lavoro, ma anche migliore di quello precedente per quanto riguarda la direzione e il back office, squadre che avevano sofferto maggiormente le riorganizzazioni precedenti. Ci saranno nuovi ruoli più adatti alle esigenze del momento e a quelle future, per esempio una squadra digitale (strategica, non solo operativa), e un ruolo di Children Services Development Manager che prima non esisteva, ed era una grande lacuna. Il nostro approccio nel ripensare il nostro servizio ha evitato un'attitudine vittimista, cioè non abbiamo pensato: "Ah, ci hanno tagliato i fondi, avremo 30% in meno, perciò potremo fare solo il 70% di quello che facevamo prima...". Abbiamo deciso di ripartire da capo (anche se non proprio da zero), e ci siamo chiesti: come vogliamo che sia il nostro servizio biblioteche nei prossimi 10 anni? E stiamo cercando di ricostruire mattone per mattone un servizio che da molti punti di vista sarà migliore di quello attuale. Purtroppo perderemo una parte del personale a contatto con il pubblico, ci saranno licenziamenti, cosa molto rara nella storia di Idea Store ma inevitabile, visti i tagli previsti, e sappiamo che i prossimi mesi saranno dolorosi per colleghi che hanno dato il massimo nel corso degli anni, soprattutto in un contesto dove l'economia fatica a riprendersi e scarseggiano i posti di lavoro.

Ma la situazione generale nel tempo migliorerà e passato questo brutto periodo sono sicuro che negli Idea Store ci sarà una nuova energia e per chi rimane anche nuove opportunità di carriera, cosa che per molti ultimamente era impensabile.

*Se non ci fossero i tagli su cosa vorreste investire? Quali servizi ritenete siano più importanti?*

C'è bisogno ancora di Third Spaces. Ci sono alcune biblioteche che si sono adattate a fare quasi tutto online, sembrano soddisfatti, ma noi sappiamo che c'è una larga fetta di persone che sono tagliate fuori dal digitale: i tanti anziani che venivano per prendere il caffè con gli amici e non erano interessati al prestito, questo spazio spontaneo è quello che dobbiamo assolutamente mantenere, ricreare. Di fronte all'Idea Store di Whitechapel lo stato ha acquisito il vecchio London Hospital con l'idea di collocarci un nuovo municipio, una caffetteria, una vetrina per la biblioteca storica, l'archivio e un nuovo Idea Store di 1.500

mq, tutti questi servizi vengono concepiti come un nuovo polo culturale capace di accogliere e favorire la già forte presenza di industrie creative nel quartiere. Nel frattempo lasceremo Shadwell Centre, uno storico college in cui facevamo i corsi di arte visive, lo sposteremo all'ultimo piano di Whitechapel. La caffetteria si sposterà al pianoterra in uno spazio più piccolo, negli anni ci siamo resi conto che collocata all'ultimo piano era poco sostenibile, ci passano poche persone, non era visibile dalla strada. Vogliamo che le persone siano invogliate ad entrare perché sentono il profumo del caffè.

L'ultimo piano, con la sua bella vista panoramica, diventerà un centro artistico e lavoreremo con altri servizi e attraverso altre partnership, come il trasferimento nell'Idea Store di Whitechapel del servizio comunale che aiuta chi ha bisogno di cambiare lavoro attraverso corsi di formazione per ricostruirsi una nuova vita lavorativa. Con tutto questo spazio a disposizione la sfida ovviamente sarà dosare gli ingredienti in giusta misura per sfruttare al massimo le sinergie tra i servizi: per esempio, dove collocare la sezione ragazzi? E quale sarà lo spazio ideale per gli adolescenti?

*A Oslo e a Stoccolma hanno aperto servizi per gli adolescenti estremamente interessanti; perché non pensare che i più piccoli rimangano a Whitechapel e spostare solo la fascia più critica, quella che di più di altri chiede di avere spazi autonomi?*<sup>5</sup>

È vero, stiamo investendo troppo poco sulla pre-adolescenza e l'adolescenza, non solo per la lettura, ma perché è lì che nascono i primi conflitti.

*La sperimentazione di Oslo è interessante: questi luoghi sono stati pensati dai ragazzi, e incredibilmente fanno quello che tu vorresti facessero, è fondamentale che siano loro a decidere.*

Hai assolutamente ragione, è uno dei punti deboli del nostro servizio, purtroppo non riusciamo a coinvolgere gli adolescenti quanto dovremmo. Abbiamo fatto un piccolo esperimento, affidando agli adolescenti uno spazio il venerdì sera: anziché chiudere alle 18 abbiamo lasciato aperto, ma solo per gli adolescenti;

hanno fatto musica, show, tutto loro, con un paio di adulti del personale, tutta la gestione è stata lasciata in mano agli adolescenti; non abbiamo fatto nessuna riflessione sull'esperienza, l'abbiamo lasciata cadere. Ripensandoci sarebbe bello rivisitarla. *Engage, empower, enrich*. Empower vuol dire anche questo, dare agli utenti i mezzi per poter dire questo è uno spazio che puoi gestire. Soprattutto nel caso degli adolescenti.

*La nostra intervista finisce qui.*

*Mi piace ricordare la bella esperienza di un paese dell'Appennino, dove la biblioteca organizza il cine-pizza gestito dai ragazzi: durante la settimana il gruppo decide insieme quale film guardare, lo chiedono alla bibliotecaria e il sabato sera si vedono tutti insieme, mangiano la pizza e vedono il film: è una cosa che potrebbero fare a casa, invece scelgono un luogo pubblico, un luogo neutro. Prima Dogliani citava il libro di Oldenburg<sup>6</sup> uscito 22 anni fa: nessuno ne ha parlato per molti anni, mi sembra esista solo in inglese, ma oggi tutti parliamo dei terzi luoghi. Perché?*

*Arrivederci al prossimo incontro con Sergio Dogliani, però questa volta non lasceremo passare 12 anni.*



## NOTE

<sup>1</sup> <http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20081000501.pdf>.

<sup>2</sup> Penso sia utile un breve riepilogo di come sono nati gli Idea Store e delle loro principali caratteristiche: gli Idea Store nascono nella municipalità di Tower Hamlets nell'East End londinese nel 2002 con l'apertura del primo prototipo a Bow. La strategia nasce dalla constatazione del declino

delle biblioteche della municipalità poco utilizzate perché vecchie, poco attraenti e male localizzate. Gli Idea Store nascono per reagire a questa situazione. Delle biblioteche esistenti ne rimangono 2 su 5. Gli Idea Store si definiscono come "centri di comunità che mettono a disposizione libri, un caffè, corsi di educazione per adulti e computer tutto sotto lo stesso tetto". Servizi che fin dal 2002 erano contemporaneamente biblioteca, formazione, informazione.

- Tower Hamlets è un quartiere di 215.000 abitanti, di cui il 50% sono immigrati, in particolare di religione islamica (il 30%) ma provenienti anche dalla Cina, dalla Somalia e dai Caraibi.
- Il progetto ha tenuto conto dei bisogni e dei desideri dei cittadini espressi da un campione di 800 persone rappresentative della composizione demografica.

Nel maggio 2013 è stato aperto il quinto e ultimo Idea Store. Si tratta del Watney Market all'interno del quale viene introdotto sperimentalmente uno sportello unico di servizi al cittadino dove i residenti possono svolgere le pratiche amministrative. La scelta dettata anche dalla precisa necessità di razionalizzare gli edifici comunali sparsi per i territori e "localizzare in luoghi comuni alcuni servizi". In conclusione, gli Idea Store si configurano come dei luoghi di aggregazione che soddisfano molteplici bisogni, diventando allo stesso tempo biblioteche, centri culturali, sedi adibite a corsi, esposizioni e tanto altro.

Le principali caratteristiche sono:

- collocazione strategica, in un centro commerciale oppure vicine a mercati, scuole fermate dei mezzi di trasporto;
- accesso ben visibile a livello della strada, si entra quasi involontariamente;
- edifici nuovi, le dimensioni medie (circa 1.000 mq.);
- materiali e tipologie di arredo tipici delle strutture commerciali;
- con l'eccezione di Whitechapel, che ha 5 piani, tutte le altre hanno solo il piano terra e in alcuni casi un mezzanino;
- offrono punti di ristoro (caffetteria);
- il personale è facilmente riconoscibile grazie a dei gilet con il logo degli I.S., non sta fermo dietro un bancone ma si muove tra le persone, spesso le origini etniche corrispondono a quelle che caratterizzano il quartiere;
- orario continuo simile a quello dei supermercati, con apertura anche il sabato e la domenica, per un totale di 71 ore settimanali;
- segnaletica comune a tutte le strutture, facilmente riconoscibile;

- oltre ai tradizionali servizi di una biblioteca, ci sono spazi che possono accogliere esposizioni, concerti e performance teatrali, ad incontri con autori ma soprattutto moltissimi corsi di tutti i tipi destinati ad adulti, famiglie, adolescenti, ci sono spazi adibiti a scuola di ballo, massaggi;
- fusione dei servizi di lifelong learning con i servizi bibliotecari.

<sup>3</sup> [https://www.towerhamlets.gov.uk/News\\_events/2020/November\\_20/Have-your-say-on-the-future-of-Tower-Hamlets-library-service.aspx](https://www.towerhamlets.gov.uk/News_events/2020/November_20/Have-your-say-on-the-future-of-Tower-Hamlets-library-service.aspx).

*Opzione 1 - Ottieni risparmi attraverso:*

- chiusura della Biblioteca Comunale di Cubitt;
- riduzione dell'orario di apertura della Bethnal Green Library da 50 a 15 ore la settimana;
- riduzione degli spazi e gli orari di apertura dell'Idea Store Watney Market a un solo piano e da 65 a 30 ore settimanali;
- riduzione dell'orario di apertura domenicale nei nostri quattro siti principali da sei a quattro ore;
- riduzione del numero di personale nelle ore serali nei nostri quattro luoghi principali.

Questa opzione ci consente di mantenere aperto tutto tranne il nostro edificio meno visitato (Cubitt Town Library) e di mantenere lo stesso livello di offerte di apprendimento degli

adulti. I quattro siti principali (Idea Store Bow, Idea Store Whitechapel, Idea Store Chrisp Street e Idea Store Canary Wharf) rimarranno aperti sette giorni su sette e la sera, ma l'apertura domenicale e il personale serale saranno ridotti. (Nel quesito è indicato l'impatto sulla fornitura del servizio).

*Opzione 2 - Ottieni risparmi attraverso:*

- Chiudendo Cubitt Town e Bethnal Green Libraries e Idea Store Watney Market, mantenendo gli stessi livelli di servizio nei nostri quattro siti principali.

Questa opzione ci consente di mantenere gli stessi orari di apertura nei nostri quattro siti principali e lo stesso livello di offerta di istruzione per adulti. Tuttavia, chiude tre siti che sono preziosi per le loro comunità locali. Si prevede che orari e livelli di personale nei quattro siti principali (Idea Store Whitechapel, Idea Store Bow, Idea Store Chrisp Street e Idea Store Canary Wharf) rimarranno invariati, anche se ciò comporterà la chiusura di Cubitt Town Library, Bethnal Green Library e Idea Store Watney Market.

<sup>4</sup> Al 21 febbraio la Gran Bretagna aveva già avuto oltre 120.000 morti, una percentuale molto superiore a quella di Francia e Italia, a parità di popolazione.

<sup>5</sup> <http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/575/624>.

<sup>6</sup> RAY OLDENBURG, *The Great Good Place. Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*, Marlowe & Company, 1999.

## ABSTRACT

As it happened almost 15 years ago, when the Municipality of Tower Hamlets in London combined the services of several libraries with training activities for citizens, now the Idea Stores go forward to keep their role as a model for libraries around the world. Today, in the face of the profound economic, social and health crisis that Britain is experiencing, they are successfully rethinking their services. The crisis is also an opportunity to look again at the organization, the technologies and the way to use them, in order to better serve the public and its needs.

DOI: 10.3302/0392-8586-202102-053-1