

Comunicare una piazza del sapere – 4

MARIA STELLA RASETTI

Biblioteche di Pistoia

#pistoia2017

m.rasetti@comune.pistoia.it

La San Giorgio nell'anno di Pistoia capitale italiana della cultura

Un anno prima

25 gennaio 2016, ore 17.00: alla San Giorgio chi di noi non è di turno al banco è in sala riunioni davanti al maxischermo, per seguire la diretta streaming della cerimonia di conferimento del titolo di “capitale italiana della cultura” per il 2017. La trasmissione inizia in perfetto orario: si sente un forte brusio in sala, e anche da lontano percepiamo l'emozione di chi ha il privilegio di poter dire “io c'ero”. Al tavolo dei relatori c'è il ministro Franceschini, assieme ai membri della giuria che ha esaminato i dossier di candidatura presentati da 24 città italiane, tra cui Pistoia. Tra il pubblico, assieme ai rappresentanti delle altre città, riconosciamo la nostra assessora alla cultura, con indosso la fascia tricolore, il dirigente del servizio e una collega a cui sono state affidate le funzioni di segreteria per la candidatura di Pistoia a capitale italiana della cultura. Il Ministro Franceschini saluta gli intervenuti e dà la parola al presidente della commissione esaminatrice, il prof. Marco Cammelli, che illustra il significato del premio e rende merito a tutti i presenti per avere messo in campo una progettualità integrata di buon livello. Noi siamo lì in piedi davanti allo schermo, e i minuti non passano mai.

Mente e cuore in questo momento sono in conflitto aperto: la mente ci dice che abbiamo lavorato bene, contribuendo a scrivere un progetto di candidatura convincente e ben strutturato, ma che anche gli altri non saranno stati certo da meno. Magari avranno scritto qualcosa di più sostenibile e persuasivo. Il cuore ci dice invece che ce la faremo,

che siamo speciali, che la nostra biblioteca è la migliore del mondo, che la nostra città è la più bella di tutte, e che – insomma – questo premio ce lo meritiamo proprio. Ce lo meritiamo perché abbiamo accorciato le ferie per poter partecipare, in pieno agosto, alle riunioni del gruppo di lavoro che ha steso il dossier definitivo; abbiamo sacrificato domeniche e serate per metter giù un progetto innovativo e attraente; e poi abbiamo davvero bisogno che il destino (o come altro lo si voglia chiamare) ci mandi un segnale positivo, dopo mesi pieni di difficoltà, fatte di soldi che non bastano, colleghi che vanno in pensione e non vengono sostituiti, lavori di manutenzione che sono tanto più urgenti quanto più non vengono realizzati.

Siamo tutte persone adulte davanti a quello schermo, eppure la parte bambina di noi è come se avesse scritto una letterina a Babbo Natale, raccontandogli che siamo stati bravi e ora abbiamo diritto di ricevere un giocattolo nuovo. I minuti passano, e si arriva al momento dell'apertura della busta con il nome della città vincitrice: qualcuno si mordicchia le unghie, qualcun altro tamburella le dita sul tavolo riunioni, chi si arrotola i capelli attorno all'indice.

Con la lettura della motivazione, la tensione va alle stelle: “progetto ben strutturato, un buon rapporto tra città e territorio”: espressioni che potrebbero valere per qualunque città. Poi il Ministro Franceschini pronuncia le parole che ci fanno alzare le braccia al cielo: “gestione del sistema bibliotecario”. Siamo noi: abbiamo vinto. Il nome della nostra città, pronunciato con la “o” aperta, e non chiusa come invece siamo abituati a fare da queste



“Uno mattina” è in Piazza del Duomo, a Pistoia, per raccontare in anteprima la storia di una città quasi del tutto sconosciuta, non ancora capace di attirare quel turismo di massa che la lambisce soltanto, a favore delle più quotate Firenze, Lucca, Pisa. È la prima delle tante troupe televisive che nel corso del 2016 giungeranno a Pistoia per raccontarla e farla scoprire ai telespettatori. In effetti di Pistoia si sa poco: più conosciute del capoluogo sono alcune località della

parti, arriva pochi secondi dopo, mentre noi siamo già a saltellare per la sala, ad abbracciarci, a chiamare al telefono tutti quelli che conosciamo. Mente e cuore ora vanno a mille, ma finalmente lavorano all'unisono: ce l'abbiamo fatta, Babbo Natale ci ha portato il giocattolo che avevamo chiesto, il destino (o come altro lo si voglia chiamare) ha risposto alla nostra potente domanda di felicità. Cominciamo a postare la notizia sui social network, mentre i nostri cellulari si riempiono di messaggi. Familiari, colleghi, amici: tutti a dire bravi, ce l'avete fatta. Brava Pistoia. Mentre compare una bottiglia di spumante, messa da parte in gran segreto per l'evenienza, chiamiamo al telefono l'assessore alla cultura, ancora frastornata dalla notizia: ci confessa che ha capito che avevamo vinto prima ancora che venisse pronunciato il nome di Pistoia, proprio quando sono state citate le biblioteche.

Siamo felici e increduli. Ci sentiamo in cima al mondo, forti, imbattibili: merito dell'entusiasmo del momento e forse, ma solo in piccola parte, dello spumante. In questo pomeriggio indimenticabile, mentre le redazioni delle tv nazionali cominciano a telefonare per fissare appuntamenti, ci godiamo la gioia spudorata della felicità e dell'orgoglio per il risultato raggiunto. Ci sarà tempo per i tanti pensieri che la vittoria porterà con sé.

Il giorno dopo

Martedì 26 gennaio 2016, ore 6.00: la troupe di

provincia, che nel corso degli anni hanno saputo lavorare bene sul fronte dell'accoglienza, come ad esempio Montecatini, città termale di lunga tradizione, o Abetone, località sciistica della montagna pistoiese. Per non parlare di Collodi, la patria di Pinocchio, a pochi chilometri da noi. È ancora buio e fa molto freddo in piazza, ma tra la piccola folla radunata attorno alle telecamere di Rai Uno ci sono in prima fila gli Amici della San Giorgio: per testimoniare il loro amore per la città, e per raccontare la storia fantastica della San Giorgio, una biblioteca che – lo riconoscono tutti da subito, e senza mezzi termini – ha dato un bel contributo al raggiungimento di questo risultato.

Da quella fredda mattina di gennaio, sarebbe stato tutto un susseguirsi di trasmissioni, interviste, incontri con la stampa: una inusitata iniezione di notorietà per una città tradizionalmente schiva, lontana dalle luci della ribalta, poco abituata a far parlare di sé. I cittadini cominciano a far sentire da subito la loro voce: quasi tutti si mostrano sorpresi ma felici di questo risultato inatteso; qualcuno, più ruvido – e la ruvidezza è una caratteristica saliente del carattere dei pistoiesi, dalle fortissime radici contadine – dice che prima bisognerebbe asfaltare la strada tal dei tali, altro che occuparsi della cultura.

Come al solito, alle 9 apriamo bottega, con la consapevolezza di essere protagonisti di una grande sfida: quella di essere esattamente gli stessi del giorno prima, e nel contempo avere sul capo una nuova, enorme responsabilità. A noi della San

Giorgio non è mai piaciuto vincere facile, ma questa volta il gioco si fa veramente duro, e – calandoci subito nei panni di John Belushi – tocca a noi fare i duri che cominciano a giocare.

La vittoria del titolo porterà con sé un milione di euro in premio, da destinare all’attuazione delle varie fasi del progetto di candidatura: ma l’esperienza delle capitali precedenti ci ha svelato che le risorse non saranno effettivamente disponibili se non al termine di tutta la storia.

Contiamo le nostre forze e temiamo di essere troppo pochi per poter rispettare le promesse che abbiamo fatto nel dossier: una collega è scomparsa da un paio di mesi, lasciando un grande vuoto non solo nei nostri cuori, ma anche nella nostra organizzazione; due giovani colleghe hanno appena scoperto di aspettare un figlio, e la nostra felicità per questa bellissima notizia è accompagnata – ma non certo mitigata – dalla lucida consapevolezza che non potremo contare sulla loro sostituzione nel periodo che rimarranno a casa a prendersi cura dei loro bambini; alcuni colleghi non stanno bene in salute, altri stanno per andare in pensione. Il naturale invecchiamento dell’organico porta ad un incremento del ricorso alla Legge 104 per l’assistenza ai genitori anziani, e ci rende tutti più fragili di fronte ai malanni di stagione. Coprire i turni dei banchi di prestito è un’impresa titanica, visto che la squadra che fino a pochi anni fa contava 28 persone in certi periodi ne conta solo 13 o 14, con 7 banchi prestito da presidiare per due turni al giorno, ma tantissime cose da fare in back office. Alcune vicende burocratiche ci tengono fermi per mesi sull’acquisto libri, mentre le difficoltà di un bilancio non ancora approvato ci pongono di fronte alle esigenze infinite di un edificio letteralmente consumato dagli utilizzatori, che ha bisogno di bagni nuovi, computer nuovi, sedie nuove, lampadine nuove. Dopo quasi dieci anni dalla sua inaugurazione, la struttura mostra pecche che solo una costante manutenzione avrebbe potuto tenere a bada: una manutenzione su cui purtroppo non è stato possibile contare.

Anche oggi il cuore e la mente viaggiano di nuovo su strade opposte: il cuore ci dice che ce la faremo sicuramente, che saremo in grado di compiere il miracolo; la mente ci dice che forse era meglio rimanere nel nostro guscio, a fare i conti con le preoccupazioni di una quotidianità già impegnativa

per conto suo, senza bisogno di metterci un carico da novanta come questo. Ma che diamine ci siamo messi in testa? Siamo proprio degli sconsiderati, accecati dalla fiducia in noi stessi e nei nostri sogni. Gli studi classici di gioventù ci richiamano alla memoria il mito di Icaro che vuole volare in alto, e nell’ebbrezza del volo, si avvicina troppo al sole, che scioglie la cera con cui erano fissate le sue ali. Ma ormai i giochi sono fatti: Babbo Natale ci ha portato il giocattolo che volevamo, il desiderio si è avverato, e di tirarsi indietro – ovviamente – non se ne parla proprio: fuori discussione. Volevamo la bicicletta? È arrivato il momento di pedalare.

Un anno di preparazione

A differenza di Mantova, che ha ricevuto la nomina di capitale italiana della cultura 2016 a ottobre 2015, noi abbiamo quasi un anno di tempo per prepararci. Sul milione di euro che arriverà dal Ministero sappiamo di non poter contare, e quindi cominciamo da subito a farci i conti in tasca, per capire dove potremo davvero arrivare. Al netto delle risorse che servono per pagare i nostri stipendi e le bollette per le due biblioteche cittadine, nel borsellino abbiamo solo pochi spiccioli, non diversamente dagli ultimi anni: d’altronde, il Comune di Pistoia non può fare di più per noi. Questi sono anni difficili, in cui le ristrettezze a cui soggiacciono tutti gli enti pubblici si sommano ai sacrifici locali, in vista di un riequilibrio di bilancio tutt’altro che semplice da raggiungere.

Ma noi siamo abituati a ricercare fonti di sostentamento altrove, e non ci facciamo fermare dai soldi che non ci sono: nel giro di qualche settimana mettiamo a segno importanti risultati che ci avvicinano alla realizzazione del progetto 2017. Vinciamo il bando per l’accesso ai contributi della Fondazione della Cassa di risparmio di Pistoia e Pescia, ottenendo 20.000 euro con cui finanziare la completa ristrutturazione della Sala Corsi della San Giorgio, uno dei punti cardine della nostra azione di educazione permanente: 11 computer nuovi, una LIM, un software d’aula sofisticato, un nuovo impianto audio. Abbiamo un grandissimo bisogno di questi strumenti, perché la domanda di educazione permanente è molto cresciuta negli ultimi anni, grazie soprattutto all’attivazione di YouLab Pistoia, l’American Corner nato dalla collaborazione con

l'Ambasciata degli Stati Uniti d'America in Roma, che ha individuato la San Giorgio come partner per la messa a punto di un *innovation center* tecnologico. A questo primo risultato importante aggiungiamo l'esito positivo di un bando per le sponsorizzazioni pubblicato dal Comune di Pistoia: tutti e tre progetti di sponsorizzazione presentati vedono come beneficiaria proprio la San Giorgio. Il primo sponsor, l'associazione Isole nel sapere di Pistoia, offre un importo da destinare all'acquisto libri; il secondo, la ditta TT Tecnosistemi di Prato, offre cinque computer portatili da destinare al prestito a domicilio degli utenti; il terzo, la società Coopculture di Mestre (VE), offre un importo per la realizzazione di *gadgets* e altri materiali promozionali per la biblioteca.

Tutti e tre i progetti, ed in particolare il secondo e il terzo, ci proiettano subito verso il 2017: il prestito a casa dei computer è una delle innovazioni che abbiamo inserito nel dossier, ritenendo che il concetto di cultura reclami una forte attenzione nei confronti di chi non viaggia alla stessa velocità degli altri, ed ha bisogno – per questo – di un aiuto speciale. Per le persone che hanno perso il lavoro e hanno bisogno di riqualificarsi, è inutile partecipare ai corsi di alfabetizzazione informatica che offriamo gratuitamente nello spazio YouLab, se poi non hanno modo di esercitarsi da soli: da qui, appunto, l'idea di attivare nel 2017 il prestito da casa dei PC, allargando ulteriormente le opzioni di prestito, che già oggi riguardano – oltre al materiale bibliografico – anche tablet, piccole fotocamere e telecamere e altri strumenti tecnologici che fanno parte dell'equipaggiamento tecnologico di YouLab Pistoia.

Anche il terzo progetto fa molto al caso nostro: avremo modo dunque di proseguire nel 2017 il percorso "San Giorgio Effect", avviato con *Libractive*, la crema per la mente, *Propolib*, il contenitore di buoni propositi, *Mentesnella*, il flacone di yogurt con all'interno le proposte di lettura, e – più recentemente – i *Melileggi*, i barattolini di omogeneizzati con dentro proposte di lettura per i piccolissimi.

L'Ambasciata degli Stati Uniti in Roma arriva in forze con un sostegno decisivo: non soltanto un contributo economico per l'incremento della dotazione informatica di base di YouLab Pistoia (nuovi computer, una nuova stampante 3D, nuovo software, nuovi programmi culturali), ma anche e soprattutto un finanziamento speciale per la copertura

delle spese necessarie a organizzare corsi di alfabetizzazione informatica e di lingua inglese rivolti ai giovani migranti, richiedenti asilo e profughi presenti sul territorio pistoiese. La storia è cominciata quasi per caso, ma ha preso una piega importante: a Pistoia sono ospitati circa 800 migranti, che hanno attraversato il Mediterraneo coi barconi e, una volta arrivati in Italia, sono stati assegnati in prima accoglienza a questo territorio.

Una delle cooperative sociali che gestisce l'accoglienza ci contatta per poter portare in visita un gruppetto di giovani ospiti. Per molti di loro la tessera della biblioteca è il primo documento ufficiale che sancisce la loro appartenenza alla nuova comunità. Sono entusiasti: dal giorno dopo li vediamo tornare spesso anche senza accompagnatori, per respirare un'atmosfera di libertà, leggere qualcosa, ascoltare musica e anche provare a scambiare qualche parola con gli italiani.

Dopo le prime visite di presentazione, ci spingiamo oltre, concordando alcuni appuntamenti di alfabetizzazione informatica: i ragazzi vengono a piccoli gruppi, felici di poter smanettare sui computer della sala corsi, e di imparare a creare un documento, salvarlo, spedirlo per posta elettronica: sanno tutto di cellulari e di Internet, ma spesso sono a zero sull'uso base del computer. Di queste belle esperienze parliamo con i dirigenti dell'Ambasciata americana di Roma, che apprezzano questa nuova linea di attività, al punto da volerla sostenere con un contributo straordinario di tutto rispetto: quasi 15.000 euro che ci permettono di trasformare questi primi esperimenti, nati un po' per caso, in una vera e propria offerta strutturata, rivolta a tutti i migranti ospitati a Pistoia e provincia.

Un'altra tessera del mosaico va dunque al suo posto, addirittura in anticipo rispetto all'inizio dell'anno faticoso: cultura è anche lavoro costante a favore dell'integrazione di persone che di diverso da noi hanno molto (colore della pelle, storia personale, credo religioso, abitudini, gusti), ma in comune con noi hanno il futuro nella città che oggi li accoglie.

In questo anno di preparazione, l'ultimo e sicuramente più importante compagno di viaggio è la Regione Toscana, alla quale – nei tempi e secondo le modalità fissate dalla normativa regionale in materia – presentiamo una richiesta di finanziamento che viene interamente accolta, permettendoci di mettere a punto quote importanti del progetto

complessivo. Tra le tante, una importante azione (pomposamente denominata *Wiki Pistoia Young*) che vede la biblioteca protagonista del popolamento sistematico delle voci relative a Pistoia su Wikipedia, con una stretta collaborazione con Wikimedia Italia e una interessante sperimentazione di contatti tra gli storici locali, tradizionali produttori di informazioni sul territorio, e un gruppo di ragazzi disponibili ad acquisire le tecniche per la creazione e l'arricchimento delle voci enciclopediche: una bella sfida per una città che ripropone anche in rete la sua tradizionale timidezza.

Altre azioni riguardano la ideazione e progettazione di giochi elettronici sulla lettura, l'organizzazione di importanti mostre documentarie a partire da fondi antichi e speciali, la digitalizzazione di documenti di grande pregio: tutte attività di impatto sulla vita delle biblioteche pistoiesi, in grado di invenerare lo spirito e la lettera del dossier di candidatura. Di esse, però, preferiamo rendere conto ad anno finito, quando saremo in grado di tirare le somme del lavoro svolto e offrire un quadro più completo degli effetti che le diverse linee di attività avranno avuto nel complesso delle sollecitazioni offerte alla città e ai suoi visitatori nel corso dell'intero 2017.

L'elemento *clou* del progetto finanziato dalla Regione Toscana riguarda proprio la comunicazione: l'idea guida che ci ha mosso è offrire ai cittadini e ai visitatori un quadro il più possibile ampio e completo dell'offerta prodotta dalle biblioteche cittadine, procedendo alla stampa di tre calendari quadrimestrali (gennaio-aprile, maggio-agosto, settembre-dicembre) da distribuire non solo in sede, ma anche nelle librerie, nei bar, negli uffici pubblici, negli alberghi, nei ristoranti.

L'idea in sé non ha niente di originale; ha però il merito di presentarsi da subito come un significativo arricchimento delle consuete modalità comunicative, che si concentrano sul singolo evento, senza mai restituire il quadro d'insieme: ogni volantino, ogni post su Facebook, ogni comunicato stampa pubblicato sul giornale, in effetti, serve a far conoscere una specifica iniziativa, ma non riesce certo a valorizzare l'effetto sinfonico prodotto dall'intera offerta di servizio. L'unico canale comunicativo che forse si avvicina a questo obiettivo è il



Il calendario in metallo con gli eventi 2017 come si presentava a ottobre 2016

sito web: ma, con le sue migliaia di pagine informative, è troppo grande e articolato perché qualcuno si metta a navigarlo tutto, nell'intento di farsi un'idea dell'intero portafoglio servizi ed attività della biblioteca.

Alla San Giorgio non abbiamo esperienza di calendari di durata superiore al mese. Ad onor del vero, in qualche circostanza abbiamo provato a buttare giù il programma mensile delle attività, ma abbiamo miseramente fallito: una volta c'è l'evento da infilare all'ultimo momento, un'altra volta ci lasciamo scappare un pezzetto d'attività molto importante. Per non parlare della assoluta inutilità di uno strumento che diventa subito vecchio, mentre aspetta di diventare perfetto: tanta fatica per nulla. Meglio andare avanti con i calendari settoriali, stampati su foglietti distinti (il cinema, i ragazzi, YouLab, la sezione locale, le attività degli Amici, i gruppi di lettura e così via): ognuno è pronto quando è il suo momento, senza bisogno di aspettare tutto il resto della numerosa e ingombrante famiglia.

Insomma, le prove e gli errori del passato non sono una buona scuola a cui ispirarsi: per questa nuova avventura bisogna ripartire da zero, operando per la prima volta su un tempo molto lungo (quattro mesi non sono uno scherzo), e adeguando i nostri ragionamenti al nuovo scenario.

Già prima di partire, dobbiamo fare i conti con una complicazione specifica: se è vero che il bando per la capitale della cultura pone con chiarezza alle città candidate l'obiettivo di promuovere la fruizione turistica delle istituzioni culturali, è altrettanto vero che le biblioteche, a differenza dei musei, non guardano solitamente ai visitatori esterni come ad

un target di pubblico a cui riservare servizi specifici. La San Giorgio è presente praticamente su tutte le guide turistiche in commercio, e qualche volta è oggetto di visita da parte di visitatori da fuori, ma finora – in verità – non abbiamo mai fatto niente su misura per loro. Quest’anno è diverso, e perciò ci indistriamo a prevedere una visita guidata a settimana rivolta proprio a questo target, destinandovi la fascia oraria 12-14 del sabato: momento nel quale i turisti possono avere poche alternative di visita in città.

Un secondo punto di riflessione ha invece a che fare con il rapporto tra ordinarità e straordinarietà: le nostre biblioteche operano nella quotidianità a favore dei propri frequentatori, e anche nell’anno di Pistoia capitale non faranno quasi niente di diverso da ciò che fanno di solito: niente fuochi d’artificio in termini di aperture straordinarie o prolungamenti d’orario. D’altronde, non ci sono le risorse umane per farvi fronte, né pensiamo che sia questo il modo giusto per interpretare la consegna che il premio ci ha affidato. Non a caso, le dieci pagine del dossier dedicate alle biblioteche parlano di alcuni obiettivi strutturali che rispondono alla strategia generale di utilizzare le risorse aggiuntive come un investimento per migliorare le cose sul lungo termine.

Ma, diciamo la verità, abbiamo voglia anche di fare un po’ di effetti speciali: per questo decidiamo di mettere in fila tutte le cose che la biblioteca fa già normalmente, a sostegno del proprio *core business* legato ai libri, alla lettura e alla informazione. Inventiamo una campagna promozionale che ci sembra in linea con la nostra anima popolare: “Vuoi un motivo per usare la tua biblioteca? E noi te ne diamo mille”. Abbiamo un bel precedente a cui fare riferimento: una campagna di promozione voluta dalla Regione Toscana nel 2009, che per il 2010 ha permesso di finanziare la realizzazione di un calendario giornaliero a forma di quadrotto, dal titolo “La San Giorgio: ogni giorno una scoperta”: una specie di agenda compatta, nella quale in corrispondenza di ogni giorno la biblioteca ha proposto una situazione diversa in cui un cittadino può venirsi a trovare, per poi presentare la risposta che la biblioteca stessa è in grado di fornire.

Dai 365 possibili usi della biblioteca, ora puntiamo a 1.000 opportunità: un bel salto. Prima di dare le gambe a questa campagna, facciamo una piccola simulazione: arrivare a 1.000 eventi in calendario

in un anno è un obiettivo raggiungibile per noi, se mettiamo in conto non soltanto le iniziative vere e proprie, ma anche quelle attività che nel corso del tempo si sono consolidate al punto da essere percepite dagli utenti come appuntamenti ordinari, al pari dei servizi veri e propri: pensiamo ad esempio agli eventi promossi dagli Amici della San Giorgio, come il corso di scacchi due volte alla settimana, il mercatino dei libri usati una volta al mese, gli incontri mensili dei gruppi di lettura, il prestito a domicilio ogni due settimane, le letture ad alta voce ogni mercoledì negli ambulatori pediatrici. Contando anche queste attività già normalmente presenti nell’agenda della biblioteca, arrivare a mille in un anno è un gioco da ragazzi. E infatti, nel passaggio dalla simulazione alla realtà, è stato facilissimo superare le nostre stesse aspettative, visto che siamo riusciti a calendarizzare ben 652 eventi per il solo primo quadrimestre. Un numero così alto di proposte ci ha costretto ad alzare il tiro, cambiando quasi in corsa lo slogan originario, che infatti si è trasformato in “Vuoi un motivo per usare la tua biblioteca? E noi, a Pistoia, te ne diamo più di mille”. L’idea dei grandi numeri ci è sempre piaciuta in modo spudorato, dobbiamo confessarlo: ci piace parecchio dire che oggi abbiamo in programma 12 eventi, e guardare colleghi o amici mentre spalancano la bocca e ci chiedono subito dopo come riusciamo a fare tutto questo, in aggiunta alla “normale” attività di biblioteca, che pure ci prende – nel rispetto del principio di Pareto – l’80% del tempo e delle energie.

Dietro la temeraria passione per i grandi numeri, c’è un grande mito che nutre il modello San Giorgio: il mito del Paese di Cuccagna, dove c’è davvero tutto per tutti, o almeno dove ognuno può trovare non una, ma tante opportunità rispondenti ai propri bisogni, non soltanto di studio e ricerca, ma anche di crescita personale, relazione con gli altri, cittadinanza attiva.

Trasferiamo la voglia di esagerare nelle scelte grafiche del calendario: non si tratta di un comune libretto da sfogliare, ma di un poster 80x100 stampato su entrambe le facciate (gennaio-febbraio da un lato, marzo-aprile dall’altro: e lo stesso sarà per le coppie di mesi a venire), da attaccare al muro tanto per avere un quadro d’insieme sempre a disposizione, o da tenere ripiegato sulla scrivania, dentro l’agenda, in borsa, e da aprire a lenzuolo, costrin-

gendo le braccia a tendersi più di quanto normalmente fanno, creando quel senso di impaccio che abbiamo espressamente ricercato, per accrescere nei cittadini la consapevolezza dell'enorme quantità di cose che stiamo proponendo: così tante da rendere difficile sostenerle con due sole braccia. Il "lenzuolino" (così il calendario è stato ribattezzato subito a Pistoia) è dunque la prova evidente che le biblioteche non stanno affatto scherzando nell'interpretare il loro ruolo di offerta culturale di quest'anno speciale.

Se è vero che nel calendario di gennaio-aprile non abbiamo inserito molto di più di ciò che avremmo proposto se Pistoia non fosse stata nominata capitale, è altrettanto vero che la scelta di produrre tre calendari quadrimestrali ha introdotto due novità molto significative: la prima è stata quella di concepire tutti gli eventi e le attività con un anticipo significativamente superiore rispetto ai consueti tempi di programmazione. Il calendario gennaio-aprile, andato in stampa a novembre, è stato chiuso al 31 ottobre, così come il secondo calendario sarà chiuso il 31 marzo e il terzo sarà chiuso il 31 luglio.

Prendere appuntamenti, fissare giorni e orari per ogni singolo corso e ogni singolo incontro da calendarizzare ha richiesto sia da parte nostra che da parte di tutti gli interlocutori una disciplina mentale e una capacità di "guardare al futuro" che non è mai stata prima d'ora nelle nostre corde, essendo abituati a muoverci in un orizzonte progettuale non superiore ai due mesi e comunque sempre aperto ai cambiamenti dell'ultimo momento. Questa stessa disciplina è stata richiesta a tutti i partner che hanno collaborato alla stesura del programma, che sono stati correttamente al gioco ed anzi hanno gradito, dopo la prima reazione di sorpresa e disappunto, di poter far conto su una organizzazione in grado di rimanere fluida fino ad un certo punto, per poi irrigidirsi definitivamente al raggiungimento del termine ultimo per la chiusura del quadrimestre.

La seconda particolarità (non si tratta in effetti di una vera novità) è rappresentata dal fatto che tutto il primo calendario è stato realizzato a costo zero in termini di compensi o rimborsi spese per la realizzazione dei 652 eventi: e questo grazie ad una forte rete di "alleati" che con piacere offrono da alcuni anni il proprio contributo alla vita della biblioteca a titolo completamente gratuito.

Come avviene spesso, le scelte di comunicazione

hanno conseguenze forti sull'organizzazione: la stampa del calendario quadrimestrale ha imposto al team di ingegnarsi a riempire tutte le caselle possibili con un anticipo che non sarebbe stato necessario se, ad esempio, si fosse scelto di promuovere ogni evento con singoli volantini, di usare il web o di stampare calendari settimanali o quindicinali. Con una scelta del genere i guadagni hanno compensato ampiamente le perdite, che pure ci sono state: chi ha proposto qualcosa all'ultimo tuffo è stato respinto indietro, con qualche mugugno. Qualcuno ha accettato di spostare la propria proposta nel quadrimestre successivo, ancora in lavorazione, qualche altro ha ripiegato su uno spazio diverso. Gli alleati sono stati informati per tempo di queste novità, e quindi hanno volentieri acconsentito a spalmare sull'intero 2017 le proprie proposte, gustandosi con noi il progressivo popolamento di un magnifico pianificatore annuale da parete, in metallo, con 365 fessure giornaliere entro cui infilare piccole schedine colorate a T, con su scritto - a pennarello, in bella grafia - il titolo di ogni iniziativa messa in cantiere: una soluzione del tutto pre-digitale, ma capace di suscitare un'immane meraviglia in tutti coloro che varcano la soglia della direzione in San Giorgio.

Il pianificatore della comunicazione

Uno dei bisogni più forti che abbiamo avvertito, ancor prima di quel fatidico 25 gennaio 2016, è stato quello di poter contare su una modalità affidabile di registrazione e controllo delle diverse azioni comunicative: quando si hanno tanti eventi da comunicare, quando si usano molti canali in contemporanea (il sito web, la newsletter, i social network, la comunicazione cartacea, il comunicato alla stampa), e ancor più quando le azioni comunicative sono affidate a più persone, che magari - come nel nostro caso - operano in turni diversi, non hanno modo di lavorare assieme e soprattutto si dedicano a queste attività nei momenti di pausa tra un prestito e l'altro, si pone la necessità di disporre di uno strumento in grado di presidiare la comunicazione, in modo tale da garantirci di non perdere per strada qualche operazione importante solo perché siamo stati presi dalla coda al banco prestiti.

In alcune grandi biblioteche esistono figure che si dedicano in via esclusiva alla comunicazione; alla

San Giorgio non ci siamo mai permessi niente del genere, neppure quando eravamo molto più numerosi; e forse – quand’anche avessimo potuto – non ci sarebbe piaciuto accentrare l’impegno comunicativo solo su un operatore, con l’effetto di allontanare l’attenzione degli altri su questa dimensione fondamentale del servizio. Da noi, è vero, esistono delle “specializzazioni” (chi prepara i testi dei comunicati stampa, chi segue social e sito, chi si prende cura della grafica dei volantini) che però si rimescolano quando è necessario, perché la comunicazione è un flusso costante che non può attendere. Per tenere la barra dritta in questo flusso, aiuta molto la riunione settimanale sulla comunicazione, tutti i mercoledì dalle 13.30 alle 14.30, durante la quale si mette giù il piano di lavoro dei giorni successivi, elencando gli “oggetti” sui quali c’è bisogno di attivare o rinsaldare la catena comunicativa: prevalentemente iniziative, corsi, incontri, conferenze, ma anche servizi che meritano uno specifico intervento di valorizzazione. Tutto l’ambaradan che ruota attorno a questo grande Paese di Cuccagna costringe a tenere ritmi molto faticosi, e a volte qualcosa sfugge.

La nuova responsabilità di città capitale ci ha orientato verso una nuova riflessione: non avremo certo più tempo di prima da dedicare ai diversi aspetti della comunicazione, non saremo mai dieci (o due) più di adesso, ma in compenso gli eventi da comunicare saranno molti di più. Che fare per non perdere troppi pezzi per strada? La risposta è venuta quasi da sé: trovare una soluzione organizzativa. Ovvero ricercare uno strumento di gestione della comunicazione in grado di facilitare il nostro compito, presidiando lo stato di avanzamento delle nostre attività e dandoci un riscontro immediato su che cosa non abbiamo ancora fatto: per farlo subito, o per non dimenticare di farlo l’indomani o almeno per essere consapevoli di non averlo potuto fare, perché non c’è stato il tempo.

Ci siamo messi a cercare sul mercato un software o anche uno strumento cartaceo (perché no?) che fosse in grado di tenere traccia di tutti i compiti comunicativi che si generano attorno ad una qualunque attività in programma, in modo tale da facilitare ai colleghi la presa in carico e l’esecuzione di ogni singolo compito. Ci siamo guardati in giro, ma non abbiamo visto gran che di utile.

Abbiamo provato persino a sbirciare nella cassetta

degli attrezzi da lavoro della New York Public Library: uno dei dirigenti, Johannes Neuer, è stato ospite alla San Giorgio nel marzo 2014, e ci ha fatto volare, raccontandoci quali sono state le scelte strategiche condotte da questa straordinaria biblioteca sul fronte dei social network. Ma, quando dalle considerazioni generali è passato a illustrare gli strumenti operativi, ci ha mostrato una tabella di word, dove ogni giorno appunta i riferimenti ai post pubblicati su Facebook, e nelle celle della stessa riga registra le azioni condotte sugli altri canali. Niente di utile per noi. Cominciamo così a focalizzare i nostri bisogni, rigirando la questione a testa in giù: non vogliamo adattare le nostre necessità ai software disponibili, ma ci impegniamo a focalizzare le nostre necessità in modo chiaro, per vedere se poi riusciamo a far saltar fuori il software. E così è andata davvero.

Abbiamo lavorato per alcuni mesi a pensare che cosa ci sarebbe servito per operare al meglio: l’idea base che ci è venuta, peraltro molto semplice, è che ad ogni evento possa essere applicata una routine di comunicazione che prevede attività facilmente identificabili, da calendarizzare a distanze standard dalla data di svolgimento dell’evento stesso, e da prendere in carico a cura dell’operatore a cui quella tipologia di attività è stata assegnata. Ad esempio, un corso sull’uso della stampante 3D avrà bisogno di essere annunciato tramite la realizzazione di un volantino cartaceo da distribuire almeno un mese prima del suo inizio; ci vorrà un comunicato stampa da inviare almeno 15 giorni prima; si potrà prevedere di pubblicare il programma sul sito web in contemporanea all’uscita del volantino; si potranno prevedere un paio di post su Facebook per incentivare le iscrizioni 10 e 8 giorni prima dell’inizio del corso; si potrà calendarizzare un tweet la settimana prima, un recall su Facebook il giorno prima, un altro il giorno stesso; ci si dovrà ricordare di segnalare questo corso nella newsletter, che magari viene pubblicata il primo del mese, o – come nel nostro caso – ogni lunedì. Altri eventi potranno avere bisogno di un corredo informativo ancora più ampio: pensiamo al caso dell’incontro con un autore, che documentiamo il giorno stesso con le foto dell’evento e il giorno dopo con un invito ai lettori che si sono persi l’appuntamento a prendere in prestito questo o quel titolo. Altri eventi potranno dotarsi di un corredo più limitato: per

l'appuntamento settimanale con gli scacchi, basta solo un post da prevedere il giorno stesso.

L'esperienza ci ha insegnato che tutte queste azioni comunicative possono essere descritte in una lista standard, e che accanto a ciascuna azione possiamo inserire un intervallo di giorni predefinito, in più o in meno, rispetto al giorno dell'evento. Inoltre, per alcuni eventi le azioni dovranno essere attivate tutte, per altri si deciderà se lasciarne disattive alcune. Idealmente abbiamo immaginato che ogni evento registrato sul calendario delle iniziative della biblioteca sia in grado di generare un grappolo più o meno ampio di attività comunicative che, una volta accese o spente a seconda delle necessità, si posizionino automaticamente su una lista quotidiana di cose da fare, nel giorno "giusto" rispetto all'evento stesso. In un qualunque giorno dell'agenda di lavoro che viene così a generarsi, ritroveremo dunque una serie di azioni diversificate, relative a eventi che sono posizionati in punti diversi del calendario: ad esempio nella lista di oggi ci sarà il volantino da preparare per un corso che parte tra un mese, il post su Facebook di un laboratorio che parte tra una settimana, il comunicato stampa di una conferenza prevista tra due settimane, l'eliminazione dalla home del sito del link alla pagina dell'evento accaduto ieri, il post da fare per la mostra che parte oggi, e quello per l'incontro con l'autore previsto per domani. Quando gli eventi sono davvero tanti (come nel nostro caso), è davvero difficile tenere sotto controllo tutto ciò che c'è da fare: è molto più comodo aprire l'agenda e trovare un elenco di compiti da spuntare uno dopo l'altro, senza dover fare alcuno sforzo di concentrazione o tempestare di post-it lo schermo del computer, nel tentativo di non dimenticare nulla. Specie quando il tempo a disposizione è molto frammentato, e non concede l'agio di fare mente locale sulle azioni comunicative rimaste in sospeso, un aiuto per ricordare le scadenze è davvero una manna dal cielo.

Con questa idea ci rapportiamo col mercato, pubblicando un bando per la raccolta di manifestazioni di interesse da parte di società e professionisti operanti nel mondo dell'informatica che vogliano diventare nostri partner per la messa a punto di un software del genere. Al bando rispondono due candidati, che invitiamo in biblioteca affinché illustrino il rispettivo progetto. Tra i due ci convince di più la proposta degli informatici pisani Pier

Paolo Ciullo e Giacomo Terreni, che già in sede di prima illustrazione del progetto ci presentano una demo quasi perfettamente funzionante e, soprattutto, pienamente in grado di rispondere ai nostri bisogni. Merito di una interpretazione molto intelligente del documento in cui abbiamo descritto quello di cui avevamo bisogno, diciamo noi. Merito di una analisi dei bisogni molto chiara, dicono gli informatici. Siamo dunque tutti bravi e tutti felici: il prodotto è veramente molto funzionale, perché ci permette di raggiungere pienamente tutti i nostri obiettivi: non perdere energie nel fare il punto sulle cose da fare, ma semplicemente prendere in carico con un clic, direttamente dal banco, tra un prestito e l'altro, la singola azione indicata nella lista del giorno, realizzarla e non pensarci più, per poi passare ad un'altra azione in lista, a partire da quelle che ogni operatore considera di propria diretta pertinenza, per passare anche – in assenza del "titolare" – a gestire azioni che rischiano di non essere svolte.

La soluzione adottata è pulita, semplice da usare, e soprattutto efficace: per ogni evento inserito in calendario, possiamo scegliere le azioni comunicative standard da utilizzare, ed anche aggiungerne altre più particolari, per poi passare alla generazione dei compiti, che si posizionano automaticamente nella lista giornaliera delle cose da fare, rispettando gli intervalli di tempo che abbiamo inserito in sede di configurazione (e che possiamo cambiare quando ci pare, nel caso ci sembri utile farlo). Ogni collega ad inizio turno si logga al pianificatore per posizionarsi sulla lista del giorno e prendersi in carico i compiti in programma e a mano a mano spuntarli, con la possibilità di recuperare eventuali compiti lasciati inevasi dai giorni precedenti o portarsi avanti sulla tabella di marcia, preparandosi il lavoro che poi dovrà mettere in pista il giorno dopo. Intendiamoci: il software non entra nel merito del lavoro di comunicazione, ma facilita la sua gestione, svolgendo in automatico il lavoro di un mucchietto di post-it che altrimenti dovremmo compilare e appiccicare in vari punti della nostra agenda, per ricordarci la serie di scadenze che ci siamo dati. Come tale, svolge egregiamente il compito di un segretario efficiente e silenzioso, che sgombra la nostra scrivania dalle cartacce e ci ricorda con discrezione gli appuntamenti della giornata, senza però darci consigli su come risolvere i problemi: se

e come comunicare rimane sempre un nostro problema.

Abbiamo iniziato ad utilizzare il software solo da poche settimane, e già possiamo notare i primi benefici: il quadro nel quale operiamo è estremamente diversificato e popolato di sollecitazioni diverse; le velocità differenti a cui corre ogni singola linea comunicativa rende vicini tra loro, nella lista delle attività del giorno, eventi calendarizzati in momenti diversi, evitandoci di fare i conti con la brutta sorpresa di un evento di cui potremmo dimenticarci, “bucando” la sua comunicazione.

Come tutti i software che svolgono la funzione di “promemoria”, anche questo nostro pianificatore funziona solo se viene correttamente usato: se un evento non viene inserito, non si genererà alcun grappolo di azioni da mettere in programma, e quindi nessuno ci inviterà ad agire, a tempo debito, sulla sua promozione; se un operatore non si collega alla lista del giorno e prende in carico le azioni da gestire, non sarà certo il software a rimediare.

Siamo molto soddisfatti di questo strumento, che lo sviluppatore immetterà a breve sul mercato delle biblioteche, con l'effetto di farci conoscere, sperabilmente a breve, altri colleghi con cui fare community per scambiarsi idee, opinioni e proposte migliorative sull'uso dello strumento. Una prospettiva di sviluppo, sulla quale ci farebbe piacere poter lavorare a partire dal 2018, è quella di implementare la base dati degli eventi con l'archivio di

oggetti digitali creati in altri ambienti (la versione pdf del volantino di un evento, il testo del comunicato stampa, ad esempio), per permetterne un recupero facile e veloce.

Scongiurata per sempre l'onta dell'home page con un evento scaduto da più di 12 ore, archiviato in via definitiva il rischio di arrivare alla vigilia di un appuntamento pubblico senza averlo opportunamente promosso, non nascondiamo il piacere di contare sull'apporto di questo nuovo “aiutante” elettronico, che placa le nostre ansie di fronte ad un compito percepito come soverchiante.

L'avventura di un anno da vivere pericolosamente è cominciata da poco: il countdown che abbiamo pubblicato sulla home lo scorso dicembre, per scandire il tempo che ci separava dall'inizio del 2017, ora ha valori temporali crescenti, misurando giorni, ore, minuti e secondi trascorsi dopo il primo gennaio. Il tempo che ancora manca prima di consegnare il testimone alle biblioteche di Palermo è ancora molto: ci aspettano molta fatica, molta passione, molti risultati. Di questi risultati, e anche della fatica che avremo fatto e della passione che ci avrà animato ci ripromettiamo di parlare più o meno tra un anno, sempre che – s'intende – abbiate voglia di starci a sentire. Buon 2017 a tutti. Buon lavoro, Palermo.

DOI: 10.3302/0392-8586-201702-057-1

ABSTRACT

Pistoia has been declared Italian capital of culture 2017 by the Ministry of Art and Culture. It has been possible also thanks to the San Giorgio library, which projects were crucial for the nomination. This article, the fourth of a series published between 2012 and 2015, illustrates the deep route of reflection and work that librarians of the San Giorgio have done during the year of preparation to the candidacy, especially regarding communication.