

L'attività della biblioteca a favore degli anziani: esperienze e progetti a Tampere

I mutamenti strutturali della vita economica sono stati rapidi e violenti e continuano. Adesso la maggior parte della gente si guadagna da vivere con il terziario e la biblioteca comunale è cresciuta e si è sviluppata man mano che la società cambiava. Nel 1986 abbiamo aperto una bella biblioteca nuova, che i cittadini apprezzano davvero. Gli studenti e le attività di ricerca dell'Università di Tampere si servono intensamente della biblioteca e vengono impegnate molte risorse per accontentare le esigenze economiche dei clienti. La nostra biblioteca è divenuta qualcosa di grande, di bello e di efficiente. Per non renderla difficile da usare e discriminatoria si è formato un gruppo di lavoro che studia la maniera di assicurare il servizio bibliotecario a gruppi speciali come gli anziani e i disabili. Esso ha preparato un rapporto sui servizi che la biblioteca offre agli anziani, sulla loro situazione attuale e sulle necessità future. Il rapporto mira a persuadere gli amministratori di Tampere a garantire maggiori risorse per questo lavoro. La consistenza e le attività della biblioteca locale dovrebbero riflettere la proporzione degli anziani.

Gli anziani sovente sono persone attive e indipendenti e prevedono di rimanere tali per molto tempo ancora. Di conseguenza non si possono considerare gli anziani come un gruppo omogeneo. Una cosa emerge chiaramente: le piccole biblioteche succursali sono molto importanti. Un'atmosfera calma, rilassata, l'occasione di parlare con personale conosciuto... cose del genere acquistano di importanza man mano che si invecchia. La biblioteca centrale, famosa spaventa. Provoca un attacco di terrore burocratico. Là gli anziani non sanno come comportarsi e non osano chiedere aiuto. Ho notato che la lettura, come hobby, può schiudere nuovi orizzonti anche a chi incomincia molto tardi nella vita. Ai bambini si insegna a servirsi della biblioteca, ma come possiamo aprire la biblioteca a un anziano che non ha mai preso un libro in prestito? "Non ho avuto tempo di leggere, prima", dicono molti. Sembra che il bibliobus piaccia agli anziani, così come la biblioteca succursale. Il piccolo è bello.

La mancanza di rispetto verso la proprietà comune è molto frequente. Ad esempio, l'inosservanza delle scadenze rallenta la circolazione delle pubblicazioni più richieste. Negli anziani invece si verifica il fenomeno opposto: il timore di sporcare il libro, di

A. KÖPPÄ, *Library Service for the Elderly: Experiences and Plans in Tampere*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 1992, 3, p. 4-7. Traduzione ridotta.

restituirlo in ritardo, di morire senza averlo restituito li rende ansiosi, tanto che si avanza il suggerimento di evitare la minaccia di multe agli anziani che restituiscano un libro in ritardo.

Le abitudini di lettura cambiano abbastanza poco con l'età. Forse divengono più popolari i libri di memorie e di meno quelli con linguaggio scurrile.

Certi libri vecchi ritirati dalla scaffalatura aperta si troveranno con difficoltà; gli editori inoltre dovrebbero essere persuasi a pubblicarne nuove edizioni.

La stampa costituisce un altro problema. Pare che ci sia la tendenza a fare libri più spessi con caratteri più piccoli. Ho imparato ad apprezzare gli autori che riescono a condensare il proprio messaggio in un paio di centinaia di pagine, e gli editori che lo stampano in modo che un ultracinquantenne lo possa leggere. La Library Service Ltd in Finlandia pubblica una collana a grandi caratteri della quale molti titoli sono già esauriti. S'è rivelata una buona pratica mettere un'etichetta di un giallo brillante piuttosto brutta sul dorso di questi libri — facilita il loro reperimento nella scaffalatura. Offriamo al lettore ostinato che non sia in grado di leggere neppure i caratteri grandi una lente di ingrandimento o una lampada da scrittoio. Per fortuna quando la lettura diviene impossibile ci sono i libri parlanti. Il loro prestito è in aumento costante.

Al momento attuale in Finlandia si discute animatamente sulla classificazione della letteratura narrativa. L'assegnazione di una classe dipende dall'opinione di chi classifica, sovente con risultati irritanti per gli appassionati di letteratura. Eppure, per molti sarebbe un grande aiuto trovare in biblioteca sezioni evidenziate con chiarezza: romanzi di famiglie, biografie romanzate, romanzi religiosi, romanzi storici, ecc. Questo senza dubbio renderebbe più facile per molti anziani l'uso della biblioteca.

Di recente la Finlandia ha visto grandi cambiamenti nei servizi per gli anziani, con una tendenza verso un'assistenza non istituzionale. Questo è dovuto in parte a ragioni economiche ed in parte a un mutamento di abitudini. Adesso che le condizioni domestiche e l'apparato dell'assistenza sociale sono migliorati, e poiché i telefoni sono più comuni, un numero sempre maggiore di anziani desidera vivere in casa propria il più a lungo possibile. Per molti questo costituisce un cambiamento felice, ma per altri solleva problemi di insicurezza e di solitudine. Un'inchiesta recente a Tampere ha rivelato che oltre la metà delle donne con più di settant'anni vivevano da sole. Anche tra le ottuagenarie soltanto una su quattro era in un istituto.

Se si assicurano servizi di assistenza in casa, la gente è aiutata a viverci. Parte di questo sostegno ovviamente dovrebbe andare incontro ai bisogni culturali, e su questo punto la biblioteca gioca un ruolo importante. Nel lavoro quotidiano nella biblioteca di un istituto risulta con chiarezza questa tendenza generale. Coloro che vanno in case di riposo per anziani non sono più capaci di leggere in misura sempre maggiore. Perciò i nostri utenti vivono in massima parte in casa propria, e su questo punto noi dovremmo estendere il nostro servizio.

Il compito più importante del gruppo di lavoro fu il piano di espansione del servizio a domicilio. La Biblioteca pubblica di Tampere iniziò questo servizio nel 1973. ►

La biblioteca dell'ospedale si era interessata alla maggior parte dei clienti, mentre le biblioteche succursali ed il bibliobus avevano avuto alcuni clienti propri. Il furgone della biblioteca si era incaricato del trasporto. Al tempo dei piani di espansione il servizio a domicilio provvedeva a circa 40 clienti. Noi stimammo che il fabbisogno in una città delle dimensioni di Tampere fosse di quasi 200. Questa stima è molto approssimativa. Conoscevamo il numero attuale dei residenti sopra i 65 anni (25.000) e la previsione per l'anno 2010 (33.000). Conoscevamo anche il numero dei clienti del servizio a domicilio del dipartimento di assistenza sociale (5.700). Esiste anche una norma interessante per questo; secondo la stima dell'IFLA, una persona su mille ha bisogno del servizio a domicilio da parte della biblioteca.

Abbiamo intrapreso il nostro lavoro ben sapendo che il paese si trovava in una recessione economica, sicché il numero del personale sarebbe diminuito piuttosto che cresciuto. La nostra inchiesta ha rivelato che quasi tutte le biblioteche succursali e i dipartimenti della biblioteca centrale desiderano prendersi cura degli utenti costretti in casa, purché si provveda al trasporto. Le biblioteche succursali dissero espressamente che desideravano prendersi cura degli utenti che avevano conosciuto nel corso degli anni, ma che non potevano più recarsi in biblioteca. Così abbiamo elaborato lo schema per un'attività decentrata che secondo noi ci avrebbe permesso di utilizzare le risorse al meglio. Per quanto la maggior parte dei clienti saranno ancora presi in carico dalla biblioteca dell'ospedale. Si libereranno delle risorse ritoccando gli stanziamenti per la casa di riposo per anziani, dove il numero dei lettori è diminuito. Speriamo che l'automazione aiuti a migliorare il lavoro per il futuro.

Chiunque per incidente, malattia o vecchiaia non possa venire in biblioteca può ricevere il servizio a domicilio. Non richiediamo né un certificato medico né che il cliente viva da solo. Una vecchiaia il cui figlio adulto non possa frequentare la biblioteca per lei, dovrebbe ottenere comunque i suoi libri. Quando un cliente nuovo si aggiunge al servizio, qualcuno della biblioteca andrà a casa sua un paio di volte per prendere contatto personale. In seguito si userà il telefono oppure si prenderà contatto per posta o per mezzo di un vicino.

Si conta sulla collaborazione di volontari attraverso associazioni di assistenza sociale, organizzazioni per i disabili, parrocchie, la Croce rossa, con i quali si potranno avere clienti in comune, ma fino ad ora i risultati non sono stati molto brillanti. Si studia anche il modo di utilizzare il bibliobus per la consegna a domicilio, ma il problema del parcheggio non è indifferente. Un volantino sul servizio a domicilio è distribuito in tutte le biblioteche; la radio e la stampa locali sono state coinvolte nella pubblicità.

Poiché i servizi della biblioteca per gli anziani sono svolti da molti dipartimenti della Biblioteca comunale e da molte persone, il gruppo di lavoro ha ritenuto necessario nominare una persona per coordinare l'attività. Al momento attuale ne è incaricato, in aggiunta al suo lavoro normale, un bibliotecario addetto ai servizi della biblioteca ospedaliera.

Il numero delle persone che ricevono il servizio a domicilio è in forte aumento, ma non c'è stato un assalto. Adesso ci sono ottanta clienti regolari. È difficile valutare quanto a fondo il nostro appello sia entrato nelle case e quanti siano coloro che hanno familiari, amici o vicini che vanno in biblioteca per loro.

Abbiamo una visione utopistica: un mezzo bene attrezzato per il servizio a domicilio e un bibliotecario che abbia tempo per visitare ciascun cliente. Un pensiero simile non sembra eccessivo in una città che si può permettere centri sportivi e sale per esposizioni di dimensioni enormi. Comunque gli anziani non hanno il tempo di aspettare che i nostri sogni diventino realtà. Noi viviamo alla giornata e facciamo quello che possiamo. Il lavoro è remunerativo, i nostri clienti ci ripagano abbondantemente ed in questo noi troviamo l'energia per persistere. ■