

# La variabile spazio nel "sistema biblioteca"

*La ricerca della qualità del servizio passa anche attraverso una corretta valutazione del rapporto forma/funzione*

**L**a precedente puntata di questa rubrica<sup>1</sup> introduceva il tema della qualità del servizio bibliotecario, con particolare riferimento al reference. Ci proponiamo ora di proseguire quel discorso, analizzando alcuni fattori della qualità, a partire dagli ambienti fisici, e sottolineandone l'importanza: il segno architettonico dell'edificio, l'organizzazione funzionale degli spazi, l'arredo, la segnaletica ed altri elementi ancora. Infatti, una biblioteca moderna che desideri puntare sulla mediazione dell'informazione e sull'interazione con l'utente dovrà essere caratterizzata da una sua "riconoscibilità" specifica, alla quale improntare i rapporti col suo pubblico: è questo il significato e il rilievo da dare al servizio di reference, che va reso il più possibile "visibile". Spesso, purtroppo, anche le biblioteche pubbliche — perché costrette a far convivere il servizio di base con raccolte storiche, o perché condizionate da edifici nati per altre destinazioni d'uso (conventi, palazzi patrizi, ecc.) — si presentano con un'immagine di aulicità che non rappresenta certo il biglietto da visita ideale. Il forte impatto che il servizio di informazione generale — così potremmo altrimenti definire

il reference — ha sul pubblico richiede invece una articolazione degli ambienti coerentemente "amichevole".

A tale funzione assolve quello spazio che nella teoria della "biblioteca a tre livelli", sulla quale torneremo tra poco, viene definito spazio di ingresso: tale termine va inteso sia in senso letterale che in relazione ai contenuti, trattandosi del primo settore che il pubblico incontra e dal quale parte nella sua avventura all'interno della biblioteca e dei suoi servizi, dove trova un filtro ma anche una risposta ai suoi bisogni informativi più immediati. Pur distinguendo tra un ingresso vero e proprio — una *hall* o spazio tecnico di ingresso, locali per il guardaroba, la ristorazione, ecc., che per ovvi motivi saranno contigui a quelli destinati al servizio di reference —, e questo "spazio di ingresso al servizio bibliotecario", il servizio di informazione si presenterà come una *reception*, in cui il pubblico potrà acquisire sia le istruzioni sull'uso della biblioteca che alcune "risposte di servizio". Nello stesso locale dovranno essere accessibili anche quei materiali e quelle attrezzature non convenzionali, che consentono alla biblioteca di presentarsi come un servizio

informativo a tutto tondo, non legato unicamente all'informazione bibliografica. In questo locale andranno sistemati opuscoli informativi e guide turistiche della città, depliant di manifestazioni artistiche e culturali, elenchi telefonici ed orari dei servizi pubblici e di trasporto, materiali informativi,



ecc. Qui andranno sistemati un terminale Videotel, lo sportello "informagiovani", le stazioni di lavoro per l'interrogazione del catalogo in linea e di basi dati esterne, le postazioni dotate di penna ottica per le operazioni di prestito, e così via. In questa sala andranno sistemati anche i principali



repertori bibliografici e sussidi di supporto: enciclopedie generali, dizionari linguistici, vocabolari, bibliografie, cataloghi a stampa, ecc. È necessario che il pubblico disponga di sedie e tavoli per poter comodamente consultare il materiale e prendere appunti. Qui sarà collocato anche un banco dove avverrà la distribuzione delle opere richieste in lettura e collocate nel magazzino.

Ci siamo dilungati nel descrivere la struttura di questo servizio non perché rientrasse nei nostri scopi — i lettori di "Biblioteche oggi" dispongono per altro dell'apposita rubrica, condotta da Aurelio Aghemo — ma solo per rendere esplicita l'importanza che, ai fini del successo del servizio di reference, va attribuita all'organizzazione degli spazi. Si può dire che questo aspetto ha per la moderna biblioteca pubblica la medesima rilevanza che in passato ha avuto l'adozione dello scaffale aperto: anche in quel caso si trattava di una modalità di erogazione del servizio che richiedeva una particolare organizzazione degli spazi. Non deve sorprendere, del resto, che all'interno del "sistema biblioteca" le strutture fisiche concorrano in misura non secondaria a determinare il raggiungimento degli obiettivi<sup>2</sup> e che, pertanto, gli studi di management delle biblioteche — che riguardano tutto ciò che è progettazione, organizzazione, gestione — investano anche tali questioni. È proprio a questi casi che si applica quel fondamentale principio della teoria dei sistemi secondo il quale l'efficacia di un sistema dipende non solo e non tanto dalla qualità degli elementi che lo compongono, ma in primo luogo dalle relazioni che tra di loro si stabiliscono.

**Antonello da Messina, *San Gerolamo nel suo studio* (1418). Con la crisi del mondo antico lo spazio destinato alla conservazione ed alla lettura dei libri si riduce e si individualizza.**

Sempre in un'ottica di gestione sistemica della biblioteca, si può ricordare per inciso che la collocazione di gran parte del patrimonio librario a scaffale aperto non è soltanto un mezzo per invitare il lettore a non limitarsi a leggere il libro per il quale era entrato in biblioteca, e per persuaderlo invece ad "incontrare" altri libri, a manifestare i suoi interessi latenti, stimolandone la curiosità ed il piacere per il contatto diretto col libro: il metodo del libero accesso agli scaffali assume anche il valore strumentale di una tecnica rapida per la circolazione dei documenti e di un mezzo per ridurre le esigenze di personale.

L'obiettivo di una corretta organizzazione degli spazi deve essere, infatti, anche quello di consentire un flusso razionale del personale, del materiale e degli utenti. A questo proposito, è utile richiamare l'attenzione sull'esigenza di un'efficace segnaletica,<sup>3</sup> proprio per ribadire la sua utilità in funzione di una dislocazione dei servizi e di una organizzazione dei flussi di persone e materiali, in modo che l'utente possa facilmente orientarsi. È molto importante che il pubblico possa autoselezionarsi: in prima istanza vanno selezionate le maggiori categorie di utenti, ragazzi ed adulti, oppure gli utenti dei diversi servizi (ad esempio periodici e mediateca); in seconda istanza bisogna istradare il pubblico una volta che è all'interno della struttura, e ciò si ottiene creando un'area di orientamento dalla quale si parte per recarsi nei vari servizi e alla quale si ritorna, se necessario, per riprendere l'itinerario all'interno della biblioteca. Tutto dovrà ruotare attorno ad un luogo fisico in cui si possano attingere informazioni di vario tipo, bibliografiche e non: il servizio di informazione generale e reference, che assume una funzione centrale nella definizione

ne della fisionomia della biblioteca, e conseguentemente anche della sua struttura fisica.

Il dibattito biblioteconomico italiano non ha prestato sufficiente attenzione ad un'esperienza nei confronti della quale siamo ampiamente debitori, vale a dire quella della "biblioteca a tre livelli", maturatasi in Germania nel corso dell'ultimo ventennio.<sup>4</sup> È una teoria che assomma in sé e razionalizza, facendole convivere organicamente, le tre maggiori innovazioni che si sono succedute all'interno della struttura della biblioteca pubblica nel corso dei secoli:

— il passaggio dalla biblioteca antica, medievale e rinascimentale (che non aveva conosciuto fino al XVIII secolo la distinzione tra ambienti destinati alla lettura e ambienti destinati alla conservazione del libro), alla biblioteca moderna con l'istituzione del magazzino e con la messa a punto di sofisticati sistemi di mediazione (in cui gran parte del patrimonio librario diveniva accessibile solo attraverso la consultazione del catalogo);

— la nascita della biblioteca a scaffale aperto (elemento che abbiamo già definito come caratterizzante anche dal punto di vista fisico dell'azione promozionale svolta dalla "biblioteca per tutti"), che ha rivoluzionato lo sviluppo della biblioteca pubblica, specie nel mondo anglosassone, tanto da essere giustamente considerato il punto di partenza della biblioteca in senso moderno;

— la recente istituzione del "settorre di ingresso", considerato sia in senso fisico che biblioteconomico, vale a dire come primo settore che il pubblico incontra, nel quale trova una prima risposta ai suoi bisogni, e attraverso il quale scopre progressivamente l'intero edificio ed il complesso dei servizi della biblioteca.

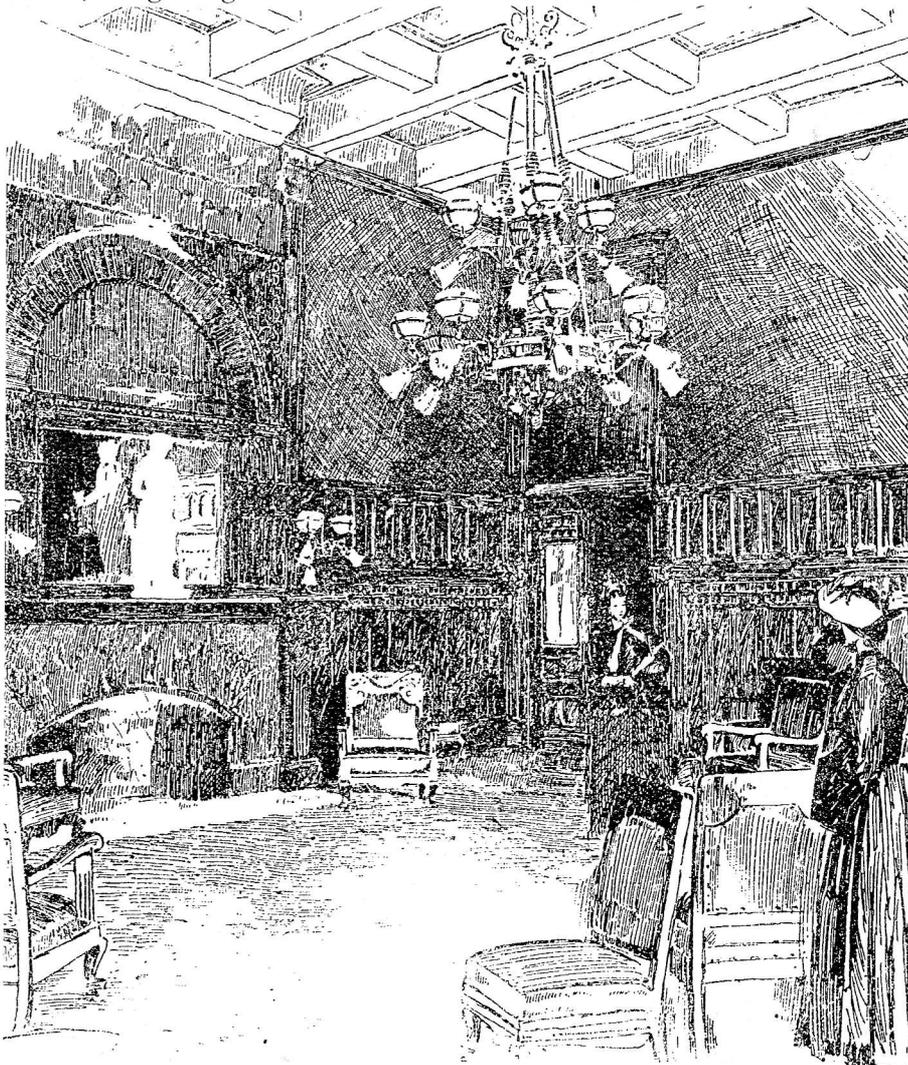
Questi tre livelli, ed in particolare

quello qui indicato per ultimo — ma che in effetti rappresenta il primo livello di servizio —, caratterizzano la struttura fisica, la politica di servizio, l'organizzazione del lavoro, praticamente ogni aspetto della moderna biblioteca pubblica.

Il rapporto forma/funzione è, infatti, di vitale importanza per una biblioteca. Quando si sostiene che per la biblioteca si pone un problema di immagine, non si intende certo riferirsi al valore estetico dell'edificio, ma all'esigenza che la struttura edilizia contribuisca a perseguire gli obiettivi della

biblioteca.<sup>5</sup>

Lo studio e la progettazione degli spazi interni di una biblioteca non può essere casuale ma deve corrispondere alle funzioni della biblioteca stessa: le geometrie della biblioteca debbono favorire l'accesso alle informazioni e la promozione della lettura; e, ancora, debbono contribuire a dare a questo servizio la fisionomia di punto di incontro della comunità sia come momento di crescita culturale che come ambiente di attività di consultazione e ricerca, di impiego del tempo libero, di lettura e studio individuale.



**Minneapolis, interno di una biblioteca pubblica della fine del XIX secolo. Il modello del salotto borghese viene riproposto nella sala di lettura di questi primi esempi di biblioteche decentrate.**

È questione di immagine o di contenuto del servizio? È un problema di *marketing* o non si tratta, invece, di una questione che affonda le sue radici nei principi fondanti e strutturali della biblioteca? Si tratta, probabilmente di tutte queste cose messe insieme: in una parola, di "qualità" del servizio bibliotecario. ■

## Note

<sup>1</sup> Cfr. G. SOLIMINE, *Qualità totale e qualità del colloquio*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 6-7, p. 44-46.

<sup>2</sup> Nel suo volume su *Il "sistema" biblioteca* (Milano, Editrice Bibliografica, 1990), a p. 31 Giambattista Tirelli scrive: "La progettazione dell'edificio bibliotecario può essere la sede più opportuna per mostrare le interrelazioni fra gli elementi costitutivi della biblioteca stessa. Il progetto delle strutture fisiche non può non assumere come essenziale punto di orientamento i fini che il servizio ivi collocato dovrà per-

seguire. Per altro, mentre si consente verso un'idea della biblioteca pubblica liberata 'dai vincoli di un'architettura rappresentativa' (W. MEVISSSEN, *Biblioteche*, Milano, Edizioni di Comunità, 1962, p. 7) e, al contrario, ancorata fortemente alle esigenze pratiche dell'utenza, contemporaneamente non può essere occultata l'importanza di una *forma* tuttavia 'non freddamente determinata dalla funzionalità' (*ibidem*). Si tratta, com'è evidente, di riconoscere il fondamento scientifico della rilevanza che hanno i momenti simbolici nei processi di socializzazione, sostenuti dallo svolgersi in uno spazio evocante valori condivisi e quindi una comune appartenenza culturale. Per la biblioteca la sua architettura è già un 'contenuto della comunicazione... che ... tramite essa si attua' (PAOLO TRANIELLO, *La biblioteca tra istituzione e sistema comunicativo*, Milano, Editrice Bibliografica, 1986, p. 142)".

<sup>3</sup> Un'utilissima guida in proposito è costituita dal lavoro di I. PELLICCIOLI, *La segnaletica per la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990.

<sup>4</sup> Ne ha riferito Ute Klaassen nella sua relazione *La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza* ad uno dei più interessanti convegni sulla biblioteca pubblica tenutosi in Italia negli ultimi anni. Cfr. ora gli atti in *La biblioteca efficace. Tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di M. Cecconi, G. Manzoni e D. Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 69-75.

<sup>5</sup> Cfr. G.M. LABAA, *Osservazioni ed esperienze attorno al costruito della biblioteca*, in PROVINCIA DI BERGAMO, ASSESSORATO ISTRUZIONE E CULTURA, *Uno spazio per la biblioteca. Edilizia e arredi dei servizi di pubblica lettura nella provincia di Bergamo*, a cura di S. Conti, Milano, Editrice Bibliografica, 1990, p. 35-56. Un interessante manuale di Paola Vidulli (*Progettare la biblioteca. Guida alla pianificazione e progettazione della biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988) testimonia i risultati cui si può pervenire quando bibliotecario ed architetto riescono a mettere in comune le rispettive competenze e professionalità.



Foto G. Menzino, Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brugherio, 1993)