

Le biblioteche che vorremmo

Bordeaux, Copenaghen, Monaco, Gottinga, L'Aia, San Francisco, New York e le altre

di Antonella Agnoli

Contrariamente all'opinione diffusa di biblioteche messe in crisi dai tagli di bilancio e rese obsolete dall'arrivo di Internet, quasi tutti i paesi industriali hanno aperto o rinnovato radicalmente i servizi bibliotecari, con investimenti massicci. Negli Stati Uniti, per esempio, negli ultimi tre anni si sono costruite migliaia di nuove biblioteche malgrado la fase di austerità finanziaria che ha condotto alla riduzione o alla eliminazione di molti servizi sociali. Stessa situazione in Germania, dove le città di Monaco, Kassel, Karlsruhe, Francoforte, Gottinga e Berlino hanno aperto nuove biblioteche.

Può apparire strano che questo avvenga proprio nell'epoca in cui il sapere può circolare liberamente grazie ai supporti elettronici e in cui Internet, con il suo flusso continuo di informazioni, è diventata in un certo senso la più grande biblioteca del mondo. In realtà è accaduto ciò che gli scettici nei confronti della rivoluzione elettronica avevano previsto: i collegamenti on-line hanno aumentato e non diminuito la richiesta di accesso ai libri, hanno reso necessario costruire più biblioteche anziché diminuirne il numero o eliminarle del tutto.¹

Già da una ventina d'anni all'estero ci si è resi conto del fatto che le nuove biblioteche hanno un'enorme capacità di attirare un pubblico regolare e numeroso, prima poco interessato a usufruire dei vecchi edifici. Questo ha spinto molte amministrazioni ad inserire la biblioteca in sistemi culturali più vasti, come la Bibliothèque publique d'information del Centre Pompidou (Beaubourg) che attira pi  di 10.000 persone al giorno. Esempi pi  recenti sono la biblioteca Carr  d'Art di Nîmes, con il suo museo di arte contemporanea, la biblioteca di Arles inserita nello "spazio Van Gogh" o la biblioteca dell'Aia associata al municipio e agli archivi municipali. Altri esempi pi  strani li possiamo trovare nella biblioteca di Tallin in Estonia che vede inserito al suo interno un centro di salute e benessere fisico, la biblioteca di Dubai associata ad una moschea o la futura biblioteca di Montpellier volutamente pensata vicino alla grande piscina comunale. La biblioteca non svolge pi  la semplice funzione di conservazione e di deposito di libri ma ha moltiplicato le sue funzioni e i servizi che offre, diventando quasi ovunque una istituzione culturale con funzioni pedagogiche, sociali e civili finora impensate.²

Per gentile concessione dell'amministrazione comunale di Bologna presentiamo in queste pagine il rapporto di Antonella Agnoli su 23 biblioteche europee ed americane che hanno aperto o rinnovato completamente il servizio negli ultimi anni. Il rapporto   stato redatto nel 1998 nel quadro dei lavori di ristrutturazione dell'edificio di Sala Borsa, in Piazza Maggiore a Bologna, dove aprir  nel 2000 (anno in cui Bologna sar  una delle Citt  europee della cultura) una grande biblioteca pubblica. Lo scopo era quello di ricavare, da alcune realizzazioni straniere fra le pi  interessanti, indicazioni utili alla definizione del progetto. Sono state visitate, o hanno risposto a un questionario scritto, le biblioteche americane di San Francisco in California, di Phoenix in Arizona e la nuova biblioteca delle Scienze, dell'Industria e del Commercio di New York (SIBL) che   parte della NY Public Library. In Europa sono state analizzate le biblioteche francesi di Aix-en-Provence, Arles, Bordeaux, Clermont Ferrand, Grenoble, Limoges, Lione, Marsiglia, Montpellier, Mulhouse, Nîmes, Orléans, Poitiers, Saint Etienne, Issy-les-Moulineaux, Jean-Pierre Melville a Parigi, e infine Copenaghen, L'Aia, Monaco e Gottinga.

¹ Questo conferma quanto rilevato dagli studi negli Stati Uniti sulla cosiddetta "societ  senza carta": l'uso dei computer ha *moltiplicato* il consumo di carta negli uffici, anzich  ridurlo.

² Va detto che fin dal secolo scorso i paesi anglosassoni hanno avuto una tradizione di biblioteche che sono un punto di riferimento per la comunit , luoghi di incontro usati dalle associazioni pi  diverse.

Perché costruire nuovi edifici, quasi sempre estremamente costosi, se stiamo per entrare in un'era in cui larga parte della popolazione potrà collegarsi attraverso le "autostrade informatiche" a ogni biblioteca esistente al mondo? La risposta quasi unanime dei bibliotecari e degli esperti che abbiamo incontrato è stata che innanzitutto la percentuale di cittadini collegati a Internet resterà modesta ancora per un lungo periodo; non solo: i nuovi edifici hanno una funzione simbolica di lotta contro la dispersione del sapere e, più importante ancora, le nuove biblioteche sono state concepite come spazi dove camminare, incontrare altri cittadini, come luoghi progettati, costruiti e attrezzati per combattere la solitudine metropolitana. Negli Stati Uniti, dove la trasformazione fisica delle città ha eliminato le piazze, gli unici luoghi di socializzazione rimasti sono le *public libraries* e i centri commerciali.

Come scrive poeticamente Michel Melot, "la ragion d'essere di una biblioteca pubblica è la sua apertura. I suoi spazi devono rimanere fluidi, né troppo chiusi per permettere la circolazione e la scoperta casuale, né troppo omogenei per evitare che il lettore si senta perduto [...] Nel rumore di fondo continuo delle nostre città la biblioteca è uno dei pochi luoghi dove regna la calma del pensiero e l'ordine delle conoscenze [...] Ogni giorno siamo continuamente bombardati d'informazioni diffuse dai media, circondati da centri di informazione specializzati, catapultati ogni giorno attraverso il tempo e lo spazio. La biblioteca può svolgere il ruolo di luogo di confronto, ma anche di messa in ordine, di distacco, di riflessione su questa valanga permanente. È per questo che la libertà, l'enciclopedismo e la neutralità fanno della biblioteca pubblica un luogo unico e indispensabile nel mondo moderno".³

Funzioni dell'edificio

La scelta di costruire nuovi edifici è quasi sempre determinata da due differenti motivazioni: non esistono vecchi edifici, come nel caso di molte città americane, oppure non esistono edifici storici che siano in grado di ospitare una moderna biblioteca. Talvolta le amministrazioni locali hanno scelto di abbattere vecchi edifici, come nel caso della biblioteca municipale dell'Aia, per rispettare il principio della centralità e dell'integrazione con altri servizi pubblici. Altre città, non avendo nessun vecchio edificio con una superficie adeguata, hanno deciso di affiancare una struttura nuova a quelle preesistenti, come nel caso della biblioteca multimediale di Limoges o delle biblioteche di Copenaghen e di Arles.

Le biblioteche esaminate che sono ristrutturazione di edifici storici sono: Aix-en-Provence, Marsiglia (apertura prevista nel 2001) Mulhouse e, a New York, la SIBL (ristrutturazione dei grandi magazzini Altman).

³ MICHEL MELOT, *Qu'est-ce que la lecture publique?, Bibliothèques dans la cité*, Paris, Ed. du Moniteur, 1996, p. 39.

⁴ Le biblioteche vecchie, anche solo di vent'anni come quella di Lione, si ritrovano oggi in gravi difficoltà per ristrutturarsi offrendo agli utenti lo scaffale aperto.

Progetto biblioteconomico

Il progetto biblioteconomico che raccoglie un consenso pressoché unanime prevede che l'utente debba avere libero accesso ai libri, ai dischi, ai video, a qualsiasi tipo di materiali e di informazioni.⁴ La funzione primaria di ogni biblioteca centrale è quella di *essere una biblioteca* cioè un luogo dove ciascuno può materialmente trovare la documentazione di cui ha bisogno e dove il cittadino trova un servizio di informazione (reference) qualificato, in grado di rispondere alle questioni più varie e al maggior numero di utenti.

Nelle biblioteche migliori per la loro centralità, ricchezza di patrimonio, tradizioni e qualità del servizio si può constatare una forte capacità di attrazione anche verso i non residenti (biblioteche a vocazione regionale). In Francia, questo significa principalmente beneficiare di contributi finanziari da parte della regione sia per gli investimenti che per il normale funzionamento del servizio.

La seconda funzione esercitata è quella di essere il *centro di risorse al servizio della collettività* – funzione poco presente nelle nostre biblioteche – in quanto sede di approvvigionamento dei bibliobus e del servizio di prestito alle scuole, agli ospedali, alle carceri, alle case di riposo, alle colonie estive, alle associazioni e alle aziende (questo servizio presente in quasi tutte le biblioteche è particolarmente sviluppato a Grenoble, Bordeaux, L'Aia).

La terza di essere *biblioteca del quartiere* in cui l'edificio è situato e per questo deve poter rispondere anche a domande di primo livello da parte di utenti poco o nulla abituati a utilizzare strutture complesse.

Ultima funzione è quella di *centro di coordinamento e di gestione delle sedi distaccate*: tutte le biblioteche infatti gestiscono centralmente gli ordini, la preparazione e la catalogazione dei documenti e la formazione e l'aggiornamento professionale. La biblioteca centrale assicura i servizi tecnici per tutte le biblioteche pubbliche della città.

Principali caratteristiche degli edifici

Abbiamo rilevato una *forte tendenza alla monumentalità*, che si esprime nella costruzione di edifici-simbolo affidati a grandi architetti: Mario Botta a Villeurbanne, Norman Foster a Nîmes, Mathias Ungers a Karlsruhe, Paul Chemetov a Montpellier, Richard Meier a L'Aia, Pierre Riboulet a Limoges. Questi investimenti sono stati possibili solo grazie a un forte impegno politico delle amministrazioni locali, che hanno poi usato la biblioteca come fiore all'occhiello: Nîmes ha scelto per il suo manifesto turistico il museo-biblioteca costruito da Norman Foster, Villeurbanne ha visto aumentare le presenze turistiche da quando Mario Botta ha costruito la sua più famosa biblioteca. Questa tendenza alla monumentalità è presente anche quando si tratta di ri-

strutturazione di edifici storici.

Ovunque, si tende ad aumentare fortemente la superficie destinata ai servizi. Lo spazio è stato infatti riparametrato in funzione dei nuovi servizi, del notevole pubblico, dei nuovi supporti, delle nuove tecnologie. Particolarmente significativo è stato un incontro con Marie-Françoise Bisbrouck, responsabile per la costruzione delle biblioteche universitarie francesi presso il ministero dell'educazione nazionale, che ci ha indicato i nuovi standard ormai largamente accettati: ogni 1.000 abitanti della città deve esserci un posto studio in biblioteca. Un posto a sedere occupa 3,5 mq, mentre ogni 10.000 libri servono 120 mq, e ogni posto per il personale necessita di 20 mq.

Ricerca di funzionalità nell'edificio che deve tradursi in fluidità e razionalità di circolazione, con una netta separazione tra la circolazione del pubblico e quella interna legata al funzionamento del servizio (documenti e personale). Il flusso del pubblico è sempre difficile da quantificare e per questo è indispensabile una distinzione chiara tra i diversi tipi di circolazione, il che è più facile da realizzare nei nuovi edifici, dove vengono creati circuiti ben separati per il personale e per i documenti.

Scelta di grandi spazi e non suddivisione in tante piccole stanze. L'*open space* garantisce più facilmente funzionalità e flessibilità, quindi l'integrazione di differenti supporti documentari e di differenti pubblici. Questa è una delle principali difficoltà di molti nuovi edifici, incapaci di essere contemporaneamente luoghi aperti e accessibili a tutti, utilizzati da un largo pubblico e nello stesso tempo luoghi di silenzio e di concentrazione per chi utilizza la biblioteca per studio. Alcune biblioteche si sono ritrovate dopo pochi mesi di vita a dover rivedere il progetto proprio per aver sottovalutato la necessità di conciliare queste differenti esigenze. La tendenza è comunque quella di spostare verso l'alto dell'edificio gli spazi studio cercando di non mescolare troppo i diversi segmenti di pubblico.

Grande attenzione alla luce con una forte propensione per la luce naturale. Tutti gli architetti tendono a valorizzare la luce naturale, anche se spesso le grandi vetrate possono essere difficili da controllare, perché la nozione del tempo è importante per il benessere fisico e intellettuale dell'individuo. Lo studio della luce artificiale occupa inoltre una parte importante nel progetto: la tendenza è a differenziare molto le fonti luminose: illuminare ogni singolo scaffale e una lampada per ogni posto studio. Anche per l'illuminazione, come per l'arredo, la scelta delle lampade è molto curata, nel quadro della ricerca del comfort e della gradevolezza degli ambienti. Molti bibliotecari intervistati hanno sottolineato che la luce, assieme alla climatizzazione e all'isolamento termico e acustico determinano la qualità dell'edificio.

Qualità degli interni: negli ultimi anni si è lavorato molto sugli arredi e sugli ambienti che sono diventati gradevoli, eleganti, confortevoli, colorati, personalizzati, quasi "un voler caricare l'edificio di un investimento affettivo e simbolico:

la biblioteca non è più un edificio collettivo impersonale ma uno spazio che mette in funzione l'immaginario individuale".⁵ In particolare si è visto che è determinante la scelta dei colori: le pareti quasi sempre chiare o grige (abbondante uso del cemento, ma con macchie di colore) pavimenti in materiali fonoassorbenti oppure moquette della stessa sfumatura delle pareti, scaffali chiari di metallo. I colori chiari valorizzano di più la luce naturale, mentre il colore viene introdotto dai libri e dalla gente.

Quasi tutte le biblioteche hanno ormai previsto l'inserimento di opere d'arte contemporanea (in Francia la legge vuole che in ogni nuovo edificio pubblico sia collocata un'opera d'arte appositamente realizzata).

Flessibilità. È la chiave di tutti i nuovi progetti: la biblioteca deve essere un luogo che si evolve progressivamente e non una struttura immobile per decine di anni in grado di cambiare solo attraverso una ristrutturazione totale. I media si evolvono, i sistemi informativi si trasformano, la suddivisione dei servizi può cambiare: deve poter essere normale operare cambiamenti anche ogni giorno: "Se il libro è un supporto assicurato da una certa perennità, questo non è il caso dei video o dei dischi, né quello del sistema di prestito, anche l'importanza dei diversi servizi cambia. La biblioteca deve quindi tenere conto nel proprio progetto del programma di oggi ma anche di quello di domani, questo significa che fin d'ora è necessario predeterminare quello che dovrà o potrà cambiare e quello che dovrà perdurare: fare contemporaneamente la parte dell'immutabile e dell'effimero".⁶

Trasparenza e leggibilità. La biblioteca deve essere visibile dall'esterno, deve esserci comunicazione tra chi sta fuori e chi sta dentro. Le biblioteche-fortezza, nate per proteggere i libri dagli assalti di orde di utenti barbarici, vengono sostituite dalle biblioteche-supermercato, il cui slogan è: "Venite e comprate!" (o meglio: prendete a prestito). Dall'esterno è quasi sempre possibile vedere la vita interna, le attività in corso. I passanti devono poter vedere i lettori avvicinarsi ai libri, sfogliarli, leggerli, mentre in un altro angolo della sala ci sono bambini che giocano, genitori che leggono il giornale, turisti che prendono il caffè.

Per molte nuove biblioteche il successo di pubblico è dovuto proprio a questa loro visibilità, come nel caso delle biblioteche dell'Aia, della Jean-Pierre Melville a Parigi, di Poitiers, della biblioteca di Phoenix in Arizona. La circolazione interna deve avere lo stesso spirito: ascensori che, per usare un'espressione dell'architetto Richard Meier, "simbolizzano l'elevazione umana verso la conoscenza e scale mobili che ricordano il movimento dei grandi magazzini e delle stazioni della metropolitana".⁷

Quasi tutti i progetti analizzati tendono a far ruotare la biblioteca attorno ad un atrio centrale spesso molto vasto, in alcuni casi una vera e propria piazza coperta, dalla quale è possibile avere una immediata percezione d'insieme dell'edificio e dei diversi servizi.

⁵ SILVY FAYET, *Les constructions de bibliothèques municipales*, "BBF-Bulletin des Bibliothèques de France", 1996, 5.

⁶ MARC GIVRY, *Que sont nos chefs-d'oeuvre devenus?*, ibidem.

⁷ *Nouvelles Alexandries: les grands chantiers de bibliothèques dans le monde*, a cura di Michel Melot, Paris, Editions du cercle de la librairie, 1996.

SCHEDA TECNICHE

Tabella 1 - Dati fondamentali

Città	Abitanti	Superficie complessiva (mq)	Investimento (milioni di lire)*	Spesa funzionamento (milioni di lire)	Personale	Orari	Anno di apertura
Aix	170.000	12.900		5.540	96	34	1994
Arles	52.600	4.769	12.000	2.700	40	23	1988
Bordeaux	210.000	26.000	88.000	12.000	166,5	36	1991
Copenaghen	490.000	22.371	69.590		290	66	1997
L'Aia	450.000	18.000		22.5 milioni fiorini	110/120	60	1995
Limoges	136.407	13.400	33.225		80	non ancora previsto	1998
Lione	420.000	27.800		27.000	209	44	**
Marsiglia	800.000	23.000		non ancora previsto	212	non ancora previsto	2001
Montpellier	240.000	15.780	75.000	non ancora previsto	non ancora previsto	non ancora previsto	2000
Mulhouse	110.000	9.740		7.500	88	37,5	***
Nîmes	130.000	5.200	1.196	50	40	1993	
Poitiers	82.000	11.664	38.250	7.591	83	42 inv 36 est.	1996
S. Etienne	199.400	6.000	27.600	9.180	70	37,30	1993
San Francisco	700.000	35.000	198.000		1.217 con quartieri	60 (7 giorni)	1996
Phoenix	1.100.000	26.074	73.000		120	67 (7 giorni)	1995
Gottinga università	255.000	33.000	91.000		360 + 51	70 (7 giorni)	1992
SIBL - NY	7.322.000	21.600	180.000	18.000 ****	180	48	1996

*A causa della flessibilità dei cambi e del lungo periodo su cui si estendono gli investimenti, le cifre riportate hanno soltanto valore indicativo. Per i conteggi si è calcolato il franco a L. 300 e il dollaro a L. 1.800. ** Edificio del 1972; il nuovo progetto del 1996 non interviene sulla struttura ma rivede completamente l'organizzazione dei servizi, che vengono riorganizzati in dipartimenti tematici. *** Edificio del 1982; recentemente con la trasformazione di una delle periferiche è diventata Bibliomediateca. **** Le spese di manutenzione delle tecnologie e dell'edificio sono a carico della città e non incidono sul bilancio della biblioteca che comprende solo le voci materiali, personale, cancelleria. Il dato sul personale comprende 100 tecnici assistenti, 40 bibliotecari, oltre a impiegati part-time equivalenti a 40 persone a tempo pieno.

La Tabella 1 è la prima di quelle ottenute attraverso il questionario. Alle diverse biblioteche è stata consegnata una scheda tecnica che ne ha permesso una analisi approfondita attraverso

30 punti riguardanti le strutture (superfici, investimenti, personale, attrezzature tecniche) e il funzionamento (orari, presenze, iscritti, sviluppo collezioni, fruizione servizi).

Tabella 2 - Costi edificio e allestimento, per mq

Città	Anno	mq	Costi complessivi in miliardi di lire*	Costi al mq
Bordeaux	1991	26.000	88	3.384.615
Copenaghen	1997	22.371	69,59	3.110.723
Limoges	1998	14.800	33,225	2.244.932
Montpellier	2000	15.780	75	4.752.851
Poitiers	1996	11.664	38,25	3.279.320
Gottinga	1992	33.000	96	2.909.090
Phoenix	1995	26.074	77,4	2.968.000
San Francisco	1996	35.000	296,91	8.483.297
SIBL - New York	1996	21.600	180	8.330.000

*I dati relativi ai costi non è certo contengano tutti le stesse voci, a causa delle differenze nelle contabilità nazionali. Si tratta in tutti i casi di nuovi edifici che spesso includono anche i costi dell'acquisto dell'area.



La biblioteca di Phoenix, Arizona



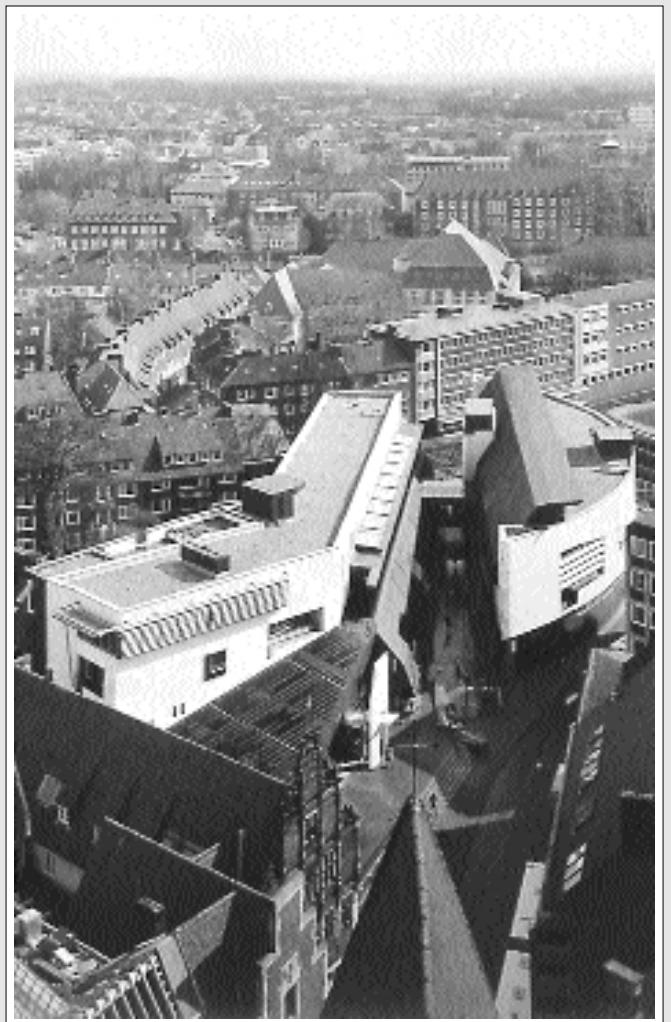
La biblioteca dell'Aia



La biblioteca di Nîmes



La biblioteca di Arles



Monaco: la biblioteca nel contesto urbano



Uno scorcio della biblioteca di Gottinga vista dall'interno



Ingresso della biblioteca di Aix-en-Provence



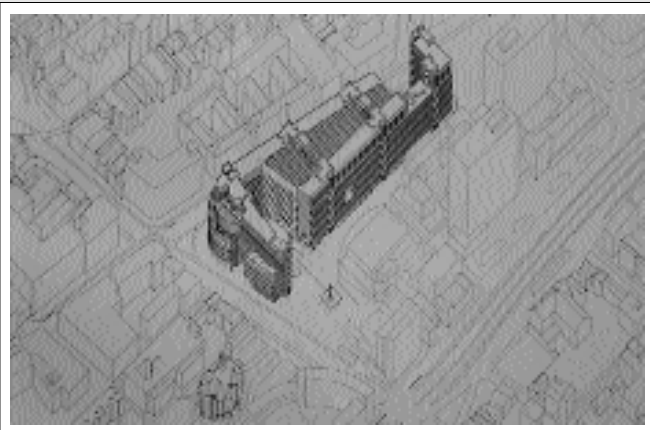
L'ingresso della biblioteca di Issy-les-Mouleaux



Ingresso della biblioteca di Lione



Il grande atrio della biblioteca dell'Aia



Progetto della biblioteca dell'Aia



Nuovo e antico nella biblioteca di Nevers



La biblioteca di Villeurbanne



L'ingresso della biblioteca di Poitiers

Come si vede, i costi variano molto in funzione dei diversi investimenti tecnologici. Biblioteche quali quella di San Francisco, o la SIBL di New York hanno fatto enormi investimenti in tecnologie: quest'ultima ha speso per le attrezzature e il loro funzionamento 16 milioni di dollari, quasi 29 miliardi di lire. Nel caso di quella di Bordeaux hanno inciso molto i costi di robotizzazione del magazzino, rivelatasi una scelta discutibile. Altre biblioteche come quella di Phoenix hanno concentrato gran parte del budget nella struttura dell'edificio, preferendo rinnovare gli arredi e acquisire nuove attrezzature solo gradualmente.

Il consenso tra i bibliotecari è generale sul fatto che la biblioteca è un servizio che costa non solo nell'investimento iniziale ma anche e soprattutto nella gestione. Per questo vanno evitati quegli investimenti che risultano essere troppo costosi e troppo poco visibili (robotizzazione del magazzino) oppure edifici di difficile manutenzione che implicano spese di gestione enormi, come per la medioteca di Nîmes o le biblioteche di Bordeaux e di San Francisco).

Come si vede, i dati sono estremamente diversificati e si nota ancora una tendenza, soprattutto nelle biblioteche di vec-

chia concezione come quelle di Lione e Bordeaux, ad avere la maggior parte dei documenti a magazzino; altre biblioteche come quelle di Saint-Etienne, Arles, Poitiers e Nîmes hanno una politica dello scarto molto radicale: tanti libri nuovi entrano, tanti vecchi vengono eliminati; in alcuni casi vanno in magazzino di transizione (Nîmes) dove rimangono per un anno, passato il quale vengono distrutti o finiscono nel magazzino di conservazione.

Lo scarto è considerato dai bibliotecari importante quanto le nuove accessioni, in molte biblioteche il personale addetto agli acquisti è, a seconda delle varie specializzazioni, addetto anche alla manutenzione degli scaffali. I criteri per lo scarto sono vari e non solo legati alle richieste: le biblioteche americane più disinvolute nella gestione danno i libri eliminati agli amici della biblioteca per una cifra simbolica, in genere un dollaro, starà a loro decidere se venderli o regalarli. Le biblioteche europee in genere li regalano ad associazioni. In tutte le biblioteche è previsto un servizio per le riparazioni e la manutenzione dei diversi materiali. Questo genere di lavori è affidato a personale non bibliotecario. ➤

Tabella 3 - Spazi e patrimonio in alcune recenti biblioteche francesi

	Superficie al pubblico	Media giornaliera visitatori	Posti a sedere	Libri ad accesso diretto	Magazzino	Periodici e quotidiani	Dischi video cd-rom
Aix	14.000	non disponibile	295	98.000	383.496	726	24.415 5.011
Arles	3.670	1291	200	203.800	non indicata	297	13.568 6.378
Bordeaux	7.500	3151	1.136	120.000	425.000	2.000	20.000 6.000
L'Aia	15.370	5000	650	280.000	790.000	2.460	87.000 18.000
Limoges	10.700	non disp.	503	153.000	120.000	375	8.000 6.000 150
Lione*	5.630	3.937	960	178.987	944.524	2.600	19.582 7.766 310
Marsiglia	11.141	non disp.	1.635	439.077	821.835	959	108.800
Montpellier	7.876	2.500	1.400	160.000	non disponibile	idem	idem
Mulhouse	9.740	1.000	571	427.650	inclusi voce precedente	500	14.500 1.789 30
Nîmes	75% di 5.200	2.200	non disponibile	80.000	180.000	300	16.000 200***
Poitiers	4.000	2.000	504	82.903	500.000	317	11.608 4.731 50
Saint-Etienne	4.000	1.000	150	55.000	200.000	700	9.000 6.000 1.500

* Mentre per le altre biblioteche i dati si riferiscono solo alla centrale, Lione ha fornito i dati sul patrimonio aggregati con quelli delle biblioteche di quartiere. ** La superficie comprende la biblioteca centrale e l'annessa biblioteca di quartiere, che nel progetto integra le funzioni e i servizi della centrale. *** Solo video scientifici.

Tabella 4 - Altri dati relativi ad alcune recenti biblioteche francesi

	Biblioteche di quartiere	Bibliobus	Iscritti centrale + decentrate	Prestiti annui	Incremento documenti	Terminali	Modalità prestito*
Aix	3	1	44.027	687.373	18.503		pagamento
Arles	5	1	13.070	303.800		28	gratuito
Bordeaux		1	33.932+	772.156	41.450	184+80	pagamento
Grenoble**	13+2 mediateche	1	11.128	412.886	69.950		
Limoges	4	non indicato	35.201	1.344.206	30.419		pagamento
Lione	14	1	28.039	845.609	35.390	151	gratuito
Montpellier	5 mediateche	1	72.716	2.529.499	47.226	227	pagamento
Mulhouse	8 biblioteche						
	7	1	28.434	740.000	15.713 ad. 12.721 rag. 9421 media	non indicati	gratuito
Nîmes	3	1	62.126	570.000	valore: 480 milioni	59	gratuito
Poitiers	4	1	14.000	698.688	11.520	121	pagamento
S. Etienne	6	1	28.000	1.200.000	15.000	80	pagamento
			30.000				

* La tendenza nelle biblioteche francesi è di far pagare l'iscrizione, a volte con tessere differenziate secondo la qualità e quantità di materiali (meno care per i soli libri, più costose per chi vuole cassette video o compact disc). Le biblioteche anglosassoni mantengono la gratuità del prestito. Vedi Tabella 5. ** Un bibliobus per tutti che serve circa 50 punti, un bibliobus per i giovani che serve scuole medie inferiori e superiori e un bibliobus per bambini che serve nidi e scuole materne ed elementari.

ELEMENTI DI PROGRAMMAZIONE

Mediateca o biblioteca?

Mediateca è un termine usato per enfatizzare la volontà di cambiare l'immagine della biblioteca. È una parola di moda, che non piace a molti bibliotecari che la ritengono un possibile incentivo alla trasformazione della biblioteca da "luogo culturale dove combattere la parcellizzazione del sapere" (Patrick Bazin direttore della biblioteca di Lione) a luogo nel "quale potrebbero essere fatte passare logiche commerciali contrarie allo spirito della biblioteca" (Raymond Bérard, direttore di Clermont Ferrand e responsabile del progetto della futura nuova biblioteca).

Secondo i bibliotecari francesi, che i nuovi servizi si chiamino mediateca (Poitiers, Arles, Orléans) bibliomediateca (Mulhouse), biblioteca multimediale (Limoges), biblioteca cinemateca (Saint-Etienne) o semplicemente biblioteca (Aix, Nîmes, Montpellier, Clermont-Ferrand, Marsiglia, Grenoble) devono comunque rispondere al meglio alle missioni della biblioteca pubblica: consentire e sviluppare l'accesso ad un numero sempre più grande di persone alla cultura e al sapere e conservare un patrimonio prezioso per le generazioni future (Poitiers), favorire la cultura del libro e degli altri media, incrementare le risorse documentarie per l'università, salvaguardare il patrimonio scritto e illustrato, manifestare la

volontà di partecipare alla vita culturale, realizzare l'obiettivo di contribuire all'integrazione sociale (Lione).

Da alcuni bibliotecari (Lione, Clermont-Ferrand) è vista con preoccupazione la presenza massiccia di video e di cd; se proseguisse il trend attuale, nel 2006 le mediateche francesi presterebbero più dischi che libri. Particolarmente esplicito Raymond Bérard: "Non credo che il nostro compito sia quello di sostituirci ai negozi di vendita o noleggio delle videocassette". Altri, come i bibliotecari di Grenoble, ritengono che rispondere anche a questa richiesta faccia invece parte della loro missione istituzionale.

Biblioteca municipale a vocazione regionale

Le nuove biblioteche situate in grandi città, a volte capoluoghi di provincia, esercitano una forte attrazione su un'area ben più ampia di quella metropolitana. L'effetto si moltiplica se il loro fondo è ricco di documenti locali, se l'orario è particolarmente esteso e soprattutto se sono presenti nuovi servizi di grande richiamo (prestito cd e postazioni Internet). In Francia le biblioteche che effettivamente esercitano una funzione extracomunale e che hanno un patrimonio adulti superiore ai 250.000 volumi ricevono aiuti finanziari dallo stato sia per l'edificio che per il funzionamento. Sono a vocazione regionale le biblioteche di Bordeaux, Lione e le future biblioteche di Montpellier, Marsiglia e Clermont-Ferrand.



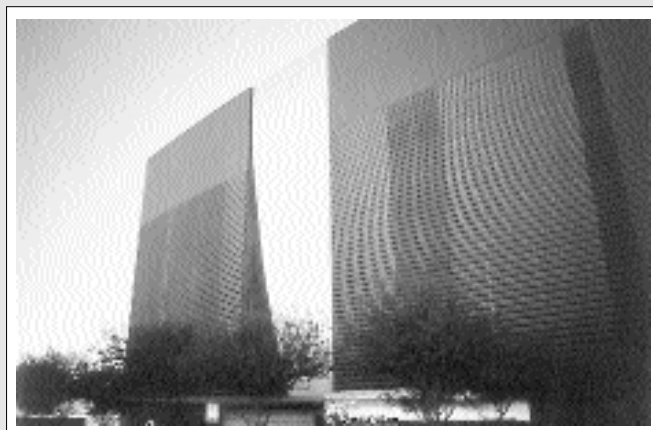
L'interno della biblioteca di Bordeaux



Phoenix: il negozio degli "Amici della biblioteca"



Interno della biblioteca di Saint-Etienne



Due immagini dell'edificio che ospita la biblioteca di Phoenix, con le vele del Maine "in mezzo al deserto"

Biblioteca centrale e biblioteche di quartiere

In tutte le città il progetto per la nuova biblioteca si è trasformato in occasione per rilanciare le biblioteche di quartiere. I progetti che tendevano a centralizzare tutti i servizi in un solo grande edificio di prestigio a scapito di una politica di decentralizzazione sono tutti falliti.

Nella ridefinizione dei compiti si tende invece a concentrare la missione sociale del servizio nelle biblioteche di quartiere: in Francia, per esempio, molte biblioteche hanno creato la figura del "médiateur du livre", un abitante del quartiere, in genere giovane, che letteralmente va a cercare i suoi coetanei dove abitano, per avvicinarli alla lettura.

Le attività che si svolgono nelle biblioteche di quartiere sono mirate a conquistare nuovi pubblici e a soddisfare gli utenti che per diverse ragioni non possono o non vogliono frequentare la biblioteca centrale. Per questo è importante creare visibilità e trasparenza reciproca (cataloghi collettivi, buon servizio di collegamento).

L'iscrizione è valida per tutte le biblioteche, è sempre possibile prendere in prestito, restituire e prenotare i documenti in qualsiasi punto della rete (questo provoca un surplus di lavoro per gestire il traffico dei documenti, ma i bibliotecari interrogati assicurano che ne vale la pena).

L'amministrazione di Montpellier, che ha un servizio bibliotecario estremamente articolato, per il quale investe somme considerevoli (nuova biblioteca centrale prevista per l'anno 2000, 8 biblioteche di quartiere con spazi di non meno di 140 mq ciascuna, aperte negli anni 1977-1988, 5 mediateche di almeno 1000 mq, la quarta è stata aperta a settembre di quest'anno ed è associata ad un asilo nido e a una ludoteca - costo 7,5 miliardi) ritiene che la missione per le biblioteche e le mediateche di quartiere sia quella di rispondere a nuovi bisogni che vengono così definiti:

- distrarsi, rilassarsi, fare scoperte indipendentemente dall'età, dalla professione e dai gusti;
- informarsi per vivere meglio nel quotidiano;
- apprendere, formarsi durante e dopo la scuola;
- disporre di un luogo di accoglienza e di incontro nel quartiere.

La mediateca di Arles ritiene che parte del proprio successo sia dovuto al forte investimento nelle biblioteche della rete e alle molte attività culturali mirate alla lotta contro l'analfabetismo e la disgregazione sociale.

Biblioteca e studenti universitari

Le biblioteche pubbliche vengono frequentate dagli studenti perché rappresentano un luogo di studio e ricerca non specializzato e parcellizzato come le biblioteche universitarie, permettendo così di avere accesso a risorse di carattere interdisciplinare. Un altro motivo citato è l'esiguità degli spazi di talune facoltà o l'obsolescenza delle strutture. Per questi motivi Lione e Bordeaux, pur convinte che la biblioteca deve servire il grande pubblico, ritengono importante il rapporto con la popolazione universitaria per la quale si pensano nuovi posti studio e nuovi servizi.

Le biblioteche straniere non vivono in maniera drammatica,

come spesso accade in Italia, la presenza universitaria. Negli Stati Uniti le biblioteche universitarie sono sempre più che sufficienti; in altri paesi gli spazi, i servizi e le funzioni sono chiari e ben delimitati.

Sono gli spazi e gli orari e il modo in cui sono organizzati e distribuiti i materiali ad evitare che la biblioteca si trasformi in un bivacco di studenti. Alcune strutture hanno voluto marcare in modo più deciso la loro esclusiva vocazione di biblioteca di base riducendo i posti studio al minimo (ad esempio Issy-les-Moulineaux) e proponendo invece molte zone di lettura informale.

A Saint-Etienne abbiamo avuto l'impressione che la biblioteca funzionasse esclusivamente per il prestito, scoraggiando in ogni modo la permanenza nei locali. Questa è ovviamente una scelta che va in senso contrario a tutto ciò che abbiamo detto in precedenza sullo spirito e le funzioni delle nuove biblioteche del 2000.

Servizio gratuito o a pagamento?

Il dibattito se far pagare o no l'iscrizione al prestito è sempre molto acceso anche se ormai in Francia la tendenza è quella di far pagare, seppure con tariffe differenziate per supporti, età e condizione sociale. Negli Stati Uniti, al contrario, la biblioteca è considerata un'istituzione democratica basilare (un po' come il municipio, per intendersi) e ogni pagamento che non sia quello di un servizio particolare, come le fotocopie, viene escluso. Negli altri paesi europei ci sono posizioni variegata.

Anche in Francia, tuttavia, molti bibliotecari sono convinti che ogni costo, pur minimo, vada contro il principio della gratuità del servizio. In molti casi sono le amministrazioni ad imporre la scelta, in altri sono gli stessi bibliotecari che, di fronte ai costi dei nuovi edifici e dei nuovi servizi, propongono varie forme di tariffazione. Questo avviene soprattutto dove non è stato calcolato con precisione il costo di gestione, spesso rivelatosi assai superiore al previsto.

La città di Arles, che ha voluto fortemente la nuova mediateca, ha deciso per la gratuità totale del servizio, convinta che in questo modo sarebbe stato più facile avvicinare alla lettura fasce di cittadini finora esclusi dalla biblioteca per motivi socioculturali (immigrati, nuovi poveri). Probabilmente c'è riuscita, visto che malgrado le sole 23 ore di apertura settimanali riesce a fare 303.800 prestiti l'anno (6 prestiti per abitante contro una media nazionale francese di 2,5). Arles ha 13.070 iscritti (1 cittadino su 4) e una media di 1.291 visitatori al giorno. Dati veramente eccezionali se pensiamo che ha anche 5 biblioteche di quartiere e un bibliobus per una popolazione di 52.593 abitanti.

In tutte le biblioteche francesi comunque l'accesso e la consultazione sul posto, per le quali non viene richiesta l'iscrizione, sono totalmente gratuite, idem per accedere alle opere a magazzino per le quali è in genere prevista una tessera per la sola consultazione (gratuita), per accedere al prestito è invece necessaria la carta di lettore con la quale è possibile prendere in prestito un numero variabile di documenti a seconda delle biblioteche. I dati sono riassunti nella tabella che segue.

Tabella 5 - Costi iscrizione al prestito

In questa tabella compaiono a titolo esemplificativo solo alcune delle biblioteche francesi che fanno pagare il servizio, la durata dell'iscrizione è annuale

Città	Adulti residenti (in lire)	Studenti residenti	Fino a 18 anni residenti	Adulti non residenti	Studenti non residenti	Fino a 18 anni non residenti	Tipo di tariffa*
Bordeaux	30.000	15.000	gratuito	60.000	30.000	gratuito	cumulativa (5 doc. per 4 sett.)
Lione**	21.000; oltre i 60 anni 35F	10.500	gratuita per disoccupati pensionati, dipendenti municipali	42.000; oltre i 60 anni 21.000	10.500	gratuito	10 doc per 3 sett. (fra cui 3 cd, 2 video, 2 stampe)
Poitiers	21.000	giovani 12-17 anni e studenti dai 18: 9.000	fino 11 gratuito; 11-17 anni 9.000	42.000	se iscritti università a Poitiers 9.000 altrimenti 42.000	fino 11 anni gratuito; 11-17 anni 9.000	cumulativa 5 libri e 2 cd per 3 settimane; 1 video per 1 sett.
S. Etienne	18.000	gratuito	gratuito	36.000	gratuito	gratuito	10 libri, 3 cd e 1 software per 3 sett. 2 video per 1 settimana

* Tariffa cumulativa o differenziata per tipo di materiale (libri-video-cd). ** Per tutti (adulti e ragazzi, residenti e no) c'è una tariffa supplementare se si vogliono prendere in prestito i cd (36.000 lire l'anno), i video (63.000) o le opere d'arte (stampe, 15.000).

Nei paesi anglosassoni e soprattutto negli Stati Uniti la gratuità è un principio imprescindibile, anche per la nuova SIBL di New York. L'unica forma di pagamento da parte degli utenti sono i ritardi nella restituzione dei documenti (sempre cifre modeste). Questa scelta rispecchia un rapporto fra governo e amministrazioni locali, oltre che regole politiche e di bilancio diverse da quelle europee. In ogni città americana, per esempio, gli investimenti di una certa consistenza sono sottoposti a referendum sull'opportunità o meno di contrarre nuovi debiti per quella particolare spesa. In ogni referendum la biblioteca è la proposta che raccoglie la più alta percentuale di consensi.

Altro sistema molto usato per finanziare in parte i nuovi progetti è quello della ricerca di finanziamenti privati. Questo avviene in varie forme: in alcuni casi sovvenzioni consistenti sono assicurate dalle aziende (SIBL di New York 50 milioni di dollari). In altri casi sono gli amici della biblioteca che si preoccupano di trovare gli sponsor, individuali o aziendali (Phoenix 3 milioni di dollari). Le donazioni, come abbiamo detto, non si limitano solo all'investimento iniziale: sono continue. Le donazioni sono fiscalmente deducibili e verso la biblioteca i cittadini americani sono particolarmente generosi. Gli unici servizi che si pagano, nelle biblioteche americane oggetto di questa indagine, sono le fotocopie, le stampe e le ricerche che richiedono l'impiego prolungato di personale. Alla SIBL di New York, dove le ricerche su specifica richiesta costano tra 120 e 160.000 lire l'ora (la biblioteca fattura il tempo del bibliotecario) ci è stato detto che questo servizio è enormemente richiesto, in particolare dalle ditte, e rende ben 1 milione di dollari l'anno.

Vogliamo sottolineare che la decisione di far pagare o no i servizi è strettamente legata alla decisione politica di attirare o meno nuove fasce di utenza finora intimidite o respinte dalla biblioteca.

Orari

Continuano ad essere il grande cruccio dei bibliotecari. Gli sforzi fatti nelle biblioteche francesi sono stati soprattutto indirizzati verso i nuovi locali, la diversificazione dei servizi, ma non verso un incremento degli orari di apertura, che al contrario hanno sofferto della mancanza di risorse adeguate per il personale. Nelle città con oltre 300.000 abitanti l'orario è in media di circa 51,5 ore settimanali.

I dati, tuttavia, mostrano che anche biblioteche aperte veramente poche ore (come ad Arles e Saint-Etienne) possono registrare un numero di presenze e di prestiti notevole; queste biblioteche hanno deciso di privilegiare il prestito rispetto ai servizi studio e lettura: in un certo senso funzionano come supermercati del libro.

Sono pochissime le biblioteche aperte anche la domenica: dove accade incontrano molto successo. Sono frequentate da un tipo diverso di utenza (lavoratori che non trovano il tempo di andarci durante la settimana o persone socialmente isolate). Vengono sfruttate come luogo di incontro, di relax, di lettura dei giornali. A Issy-Les-Moulineaux, dove si sono intervistati gli utenti, si è appurato che: "è un modo per trascorrere il tempo libero", "si può leggere ciò che non si è avuto il tempo di leggere durante la settimana". La ➤

difficoltà principale è quella economica: il personale costa circa il doppio durante i turni domenicali o festivi. È importante che tutti i servizi per il grande pubblico siano aperti il più possibile, eventualmente possono avere orario ridotto le sezioni o i fondi specialistici, quelli che funzionano su appuntamento (non vedenti, corsi informatici) e i servizi particolari quali le informazioni telefoniche, su cui torneremo più avanti. A parità di orario settimanale potrebbe essere più opportuno aprire la biblioteca a mezzogiorno e prolungare invece l'apertura fino alle 23 o alle 24 la sera, offrendo maggiori possibilità di utilizzo ai lavoratori che durante la giornata non possono accedervi.

Tabella 6 - Ore settimanali di apertura al pubblico

Città	Ore	Città	Ore	Città	Ore
Arles	23	Lione	44	Phoenix	67
Bordeaux	36	Mulhouse	37,30'	Poitiers	42
					inverno 36
					estate 37,30'
Copenaghen	66; dal 1998 anche la do- menica	Nîmes	40	S. Etienne	

Posti di lettura

Spesso sono sottostimati, soprattutto nelle città a forte presenza universitaria come a Bordeaux. Questa biblioteca, con i suoi 1.050 posti, riesce a far sedere solo la metà delle 2.500 persone (capienza massima dell'edificio per ragioni di sicurezza) presenti nei momenti di maggiore affluenza, come il sabato. Anzi i posti risultano ancora meno perché gli utenti tendono ad occupare la sedia accanto con le proprie cose e comunque non amano stare seduti troppo vicini perché sono stati scelti tavoli troppo piccoli e sedie troppo grandi.

In quasi tutte le biblioteche di nuova concezione si tende a creare posti studio del tipo a box, o a banco di scuola individuale, preferiti dagli utenti perché delimitano meglio lo spazio studio e permettono un migliore inserimento dei computer (tutti i posti a sedere devono avere la propria presa di corrente). Alcune biblioteche come quelle di Gottinga o Phoenix hanno optato, nelle sale studio, per tavoli tutti orientati nello stesso verso (come in classe). Altra soluzione diffusa è la collocazione di posti studio e lettura sotto o davanti le finestre in modo da poter guardare fuori e non avere la sensazione di essere sepolti vivi. In tutte le biblioteche abbiamo trovato sedie di buona qualità, scelte pensando ai differenti usi (studio-lettura giornali-consulazione). Una so-

luzione particolarmente lungimirante per i posti studio è quella adottata dalla SIBL di New York, dove i divisorii sono mobili in previsione del fatto che in futuro le dimensioni dei computer saranno probabilmente più piccole, permettendo così di concentrare più utenti in meno spazio.

Personale

Il consenso generale è che i nuovi servizi non richiedono sempre e solo figure bibliotecarie; anche per le ragioni di bilancio già citate si delinea un modello misto che affianca ai bibliotecari professionali figure para-professionali, secondo i bisogni e gli interessi dell'utenza. Questo significa non pensare alla sostituzione delle competenze bibliotecarie, ma all'intervento di altre figure che permettano il funzionamento di servizi sociali e di programmi altrimenti impossibili:⁸

- diversificazione tra il personale bibliotecario e gli assistenti di biblioteca, quasi sempre non bibliotecari; ricorso a volontari, obiettori o studenti secondo le regole del paese;
- alta qualità del personale bibliotecario. Nulla funziona se lo staff non è di buona qualità: il vero valore alla biblioteca è dato da chi vi lavora; a Grenoble se ne è fatto un principio: a contatto con il pubblico stanno soltanto bibliotecari professionalizzati;⁹
- pianta organica che prevede non solo personale bibliotecario a tempo pieno ma anche personale tecnico e amministrativo a tempo pieno, a tempo parziale e volontari;
- chiara suddivisione tra le funzioni che richiedono competenze bibliotecarie e quelle per le quali questo non è necessario;
- organizzazione degli spazi e dei servizi in modo tale che sia chiaro dove c'è il personale bibliotecario e dove no; ad esempio alla SIBL di New York dei volontari o dei supporti informatici (terminali con schermi *touch-screen*) indirizzano l'utenza verso i servizi più idonei, dove troveranno un'assistenza qualificata.

Le nuove tecnologie facilitano o no l'accesso per il grande pubblico? Quello che è certo è che implicano un mentalità lavorativa radicalmente differente da quella sviluppata fino ad ora, in particolare in Italia. Questo significa riorientare il personale esistente e formare il nuovo con spirito completamente diverso: gli utenti sono "clienti" e il cliente "ha sempre ragione", anche quando ci chiedono cose apparentemente impossibili, irrilevanti, fastidiose. Per questo tutte le biblioteche hanno previsto nel bilancio investimenti consistenti nell'aggiornamento e nella formazione sia in sede che attraverso corsi esterni.

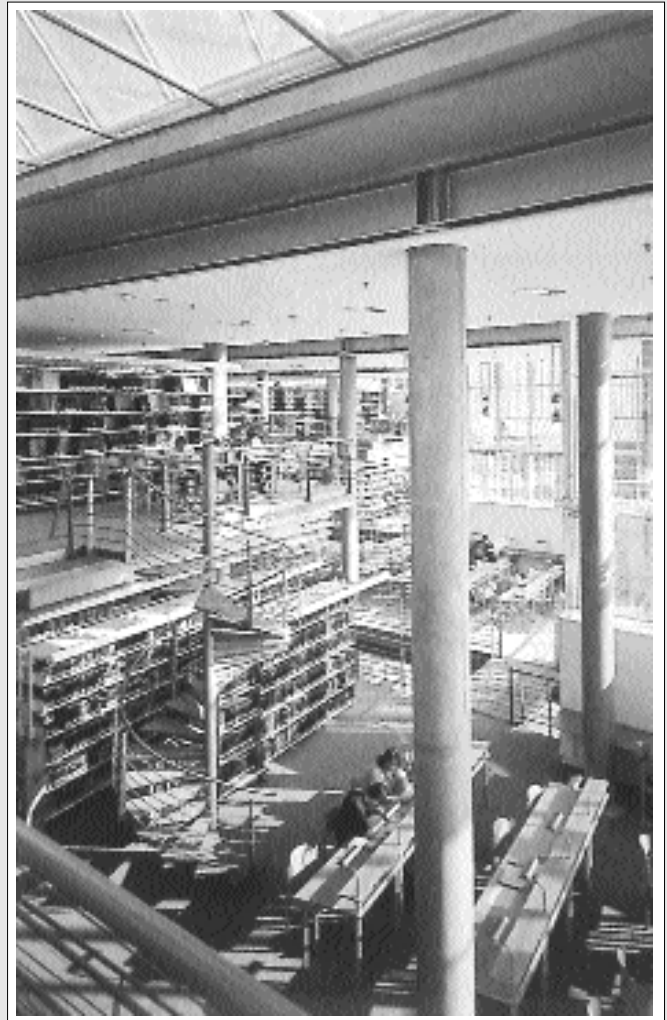
Al modello di servizio organizzato gerarchicamente è preferibile un modello che funzioni per équipe, associando personale con orizzonti, competenze e qualificazioni diverse nel lavoro comune; in ogni équipe vi deve essere un equilibrio di funzioni e di punti di vista ed essa non dovrebbe avere solo la responsabilità del funzionamento e dell'esecuzione ma anche della parte più creativa, come la pianifica-

⁸ Va detto che il problema si presenta più acuto in paesi dove i bibliotecari sono pagati meglio che in Italia: da noi il costo di un settimo livello è poco diverso da quello di un sesto o di un quinto...

⁹ 178 persone, di cui 155 a tempo pieno.



Posti di lettura alla biblioteca di Arles



Posti studio nella biblioteca di Göttinga



Posti studio nella biblioteca di Bordeaux



Posti studio nella biblioteca di Phoenix



Lo spazio attualità della biblioteca di Issy-les-Moulineaux

zione dei servizi, l'uso delle risorse interne e anche di quelle esterne. Le biblioteche francesi rimangono chiuse il lunedì per dar modo al personale di verificare l'andamento del servizio durante la settimana precedente e di programmare meglio la settimana che inizia.

In questo spirito, si dovrebbero perseguire i seguenti obiettivi:

- il personale deve prendere confidenza con tutte le tecnologie e deve essere in grado di mediare tra queste e il grande pubblico;
- tutto il personale deve essere il più possibile a disposizione dell'utenza, con forme di rotazione che coinvolgano la massima parte dello staff, al contrario di quanto avviene in Italia dove spesso il personale più qualificato resta chiuso nei propri uffici.

La rotazione, con turni brevi per i servizi più pesanti (es. prestito e informazioni telefoniche), è necessaria per il morale del personale, che non deve sentirsi "inchiodato" a un lavoro ripetitivo e poco soddisfacente per l'intera giornata, figuriamoci per un intero mese o addirittura l'intera vita lavorativa. A Bordeaux il personale dell'area prestito e restituzione fa turni di 4 ore e poi ruota nei vari servizi; vi è un responsabile dell'area che in questo caso è anche il responsabile del settore ragazzi; alla SIBL di New York il personale del servizio di informazioni telefoniche fa turni di 1 ora.

Abbiamo rilevato che in molte biblioteche il faticoso ma indispensabile servizio di ricollocazione e di smistamento dei libri restituiti è mal organizzato. Non è raro che vi siano lunghi intervalli fra il momento in cui un libro viene messo sul carrello accanto allo scaffale e il momento in cui torna al suo posto. Per i libri rientrati dal prestito, il tempo necessario per la ricollocazione può essere addirittura di vari giorni. Per questo servizio-chiave molte biblioteche assumono studenti con contratti part time. Certo non sarebbe possibile da noi adottare la soluzione di Phoenix: volontari che "adottano" uno scaffale e se ne prendono cura durante la settimana. Per quanto riguarda l'intreccio tra il progetto e la formazione del personale è sembrata interessante l'esperienza della SIBL di New York, dove il personale è stato preparato e selezionato con tempi e modi che ne hanno consentito il coinvolgimento sia nella fase progettuale che in quella preparatoria:

- i bibliotecari sono stati suddivisi in quattro gruppi di lavoro (accesso e trattamento dei documenti, collezioni, tecnologie, servizi a pagamento);
- si è chiesto loro di ragionare sugli obiettivi base del progetto (pubblico diversificato, combinazione della qualità delle collezioni con un eccellente servizio di reference, fusione delle sezioni prestito e studio, eliminazione delle ridondanze tra i vari dipartimenti e maggiore disponibilità per l'acquisizione di strumenti di ricerca elettronica, raggruppamento del personale, permettendo di migliorare il servizio pur limitando il numero di posti di informazione);
- si sono messi a punto gli strumenti per realizzare la missione così definita

Personale/2

Quanto segue è un modello frequente di organizzazione del personale addetto ai servizi al pubblico.

Primo livello:

- guardiania (guardie giurate con possibilità di controllo delle borse, spesso in appalto esterno);
- banco per le informazioni generali (volontari o personale non bibliotecario, d'ora in avanti B);
- banco per l'iscrizione e per informazioni più specifiche ma sempre di carattere generale (B);
- banco prestito e restituzione con addetti alla ridistribuzione dei documenti ai vari livelli (B).

Secondo livello:

- informazioni bibliografiche generali: personale bibliotecario (d'ora in avanti A).

Quasi ovunque questo servizio è considerato la colonna vertebrale, la cerniera di tutta la biblioteca e per questo vi è addetto solo personale altamente qualificato, al quale sono affidati anche compiti di controllo della base dati; spesso da qui è possibile accedere al prestito interbibliotecario.

Questa postazione serve da orientamento generale sulle risorse della biblioteca e va concepita come un punto informativo in grado di fornire tutte le risposte che possono essere date rapidamente attraverso cataloghi cartacei o attraverso banche dati di informazione rapida. Per domande più specializzate il lettore viene indirizzato ai servizi informazione dei diversi settori: attualità e narrativa adulti, ragazzi, fondo locale, musica arte e cinema, opere tecniche e scientifiche, servizio non vedenti e audiolibri. Il personale di questi settori è anche responsabile delle differenti acquisizioni, della manutenzione delle collezioni e della base dati per i settori di propria competenza e quindi sarà necessariamente di livello A.

Fattori che incidono maggiormente sul numero di persone e quindi sulle ore di apertura:

- edifici molto articolati richiedono più personale, grandi superfici controllabili visivamente da poche postazioni ne richiedono meno;
- investimento sulla qualità del personale, il personale di tipo A costa di più, lasciando meno risorse per pagare il personale di tipo B;
- tutti i servizi aperti con lo stesso orario divorano personale; d'altra parte i servizi aperti con orario ridotto (come a Bordeaux la sezione musicale) vanno contro la missione della biblioteca. Tenere aperta la biblioteca solo per studio, come nelle biblioteche universitarie americane, talvolta aperte anche 16 ore al giorno con una sola persona, magari uno studente, non è pensabile.

Questo concentrare il personale di serie A in alcune fasce orarie, lasciando al personale di serie B la gestione nelle rimanenti ore, risparmia personale ma è una soluzione ritenuta poco soddisfacente. È fortemente contrastata dai bibliotecari ma spesso adottata nelle biblioteche americane, dove ai tagli di bilancio si è risposto con servizi affidati a volontari o a personale poco qualificato e a basso costo.

Personale/3

Come abbiamo visto, il personale è quasi sempre insufficiente. Malgrado gli sforzi, le biblioteche francesi hanno orari piuttosto limitati, quelle americane fanno un largo uso di volontari, molto difficile in Europa per ragioni sindacali. Da-

ta l'importanza del problema, abbiamo dedicato una particolare attenzione a questo punto e cercato di trovare dei parametri oggettivi per effettuare le previsioni.

Al Ministero dell'educazione nazionale francese ci è stato indicato come parametro di riferimento per calcolare la necessità di personale la Biblioteca del Beaubourg, che impiega 250 persone per 15.000 mq per 64 ore di apertura a settimana per 52 settimane l'anno. Lo standard è in questo caso di 1 bibliotecario ogni 125 metri quadrati di superficie aperta al pubblico.

Il Beaubourg, tuttavia, è un caso un po' speciale: una biblioteca senza magazzini inserita dentro un complesso culturale multifunzionale. Nelle biblioteche pubbliche di città come Lione, Bordeaux, Poitiers, Arles, lo standard è molto più alto: un bibliotecario "si prende cura" soltanto di 40-60 metri quadrati aperti al pubblico. I motivi sono due: una maggiore "densità" di servizi rispetto ad una biblioteca anomala come è il Beaubourg e anche l'esiguità delle superfici aperte al pubblico, che spesso sono soltanto un quarto del totale.

Nuove tecnologie in biblioteca

Alcuni principi base

- la modernizzazione tecnologica non è un principio in sé, bensì è un modo per migliorare il servizio;
- non scordare che le tecnologie sono lo strumento per realizzare più compiutamente la missione di una moderna biblioteca pubblica: lottare contro la separazione tra chi detiene l'informazione e chi non vi ha accesso, per questo l'accento deve essere posto sull'apprendimento degli strumenti di accesso all'informazione, non sulla fornitura di gadget all'ultima moda ai professori universitari;
- è giusto acquistare le attrezzature all'ultimo momento, ma è indispensabile cambiare mentalità: se necessario vanno cambiate con frequenza, per questo occorre prevedere nel bilancio annuale una somma destinata all'adeguamento delle attrezzature; d'altra parte alcuni macchinari possono essere semplici e durevoli: alla Lehman Library della Columbia University, per esempio, i terminali di consultazione catalogo sono l'equivalente informatico di una Fiat Cinquecento, però funzionano;
- il costo delle macchine è solo una parte dei costi che è necessario sostenere per avere un efficiente sistema informatico: tutte le biblioteche spendono cifre enormi in carta, toner e altro perché i produttori tendono a "regalare" le macchine, contando invece su tutto il resto per rimpinguare i propri margini di profitto;
- la flessibilità dell'edificio va pensata non solo per i servizi ma per anche per le tecnologie attuali e future: il cablaggio va progettato con ampie possibilità di espansione;
- occorre prevedere che tutti i posti di lavoro siano legati ad un sistema integrato di risorse interne ed esterne;
- è imperativo suddividere le postazioni per funzioni (con-

sultazione catalogo della biblioteca centrale e delle biblioteche della rete da una parte, Internet e cd-rom da un'altra);

- tenere conto che il pubblico preferisce l'accesso diretto a quello indiretto, per questo è disposto ad utilizzare le tecnologie solo a condizione che queste siano semplici, che i computer siano standard e le risposte evidenti.

Internet

In Francia non è ancora così largamente diffuso, le biblioteche cominciano ad attrezzarsi ora, esiste un ritardo dovuto anche all'abitudine dell'uso del Minitel. Dove è presente, le postazioni sono veramente poche, l'accesso è gratuito e l'uso consentito è di mezz'ora al giorno. Nelle biblioteche americane invece è largamente diffuso, l'accesso è gratuito, si paga la stampa delle copie, normalmente è consentito l'uso per 1 ora al giorno. È un servizio che attira molto il pubblico e non pone particolari problemi, vengono fatti ovunque corsi di alfabetizzazione e l'utilizzo è organizzato attraverso forme di prenotazione. I corsi di alfabetizzazione hanno ovunque grande successo, in alcuni casi vengono sovvenzionati dalle stesse compagnie telefoniche (Phoenix).

A San Francisco, la biblioteca offre ai suoi utenti dotati di modem la possibilità di accedere a Internet da casa propria, entrando nel computer della biblioteca via modem dalle 6 del mattino a mezzanotte. Mentre negli Stati Uniti questo servizio è relativamente poco importante perché chi ha un modem ha anche un abbonamento Internet, che costa poco, in Italia potrebbe effettivamente essere un modo per facilitare l'accesso a Internet anche a chi ha ridotti mezzi finanziari. Il comune, inoltre, potrebbe vantaggiosamente negoziare le tariffe con i provider e con Telecom se diventasse il tramite per centinaia o migliaia di utenti.

Il progetto della New York Science, Industry and Business Library (SIBL)

Ci è sembrato interessante analizzare il progetto informatico di questa nuova sede staccata della famosa New York Public Library, anche se la scala di investimenti è impensabile per qualsiasi biblioteca pubblica europea. La NYPL dimostra con questa iniziativa la propria vocazione di servizio democratico di qualità per il grande pubblico, oltre ad una grande capacità di ripensare continuamente se stessa.

La forza di questo progetto sta nell'aver dato priorità assoluta ai bisogni dell'utente: la conservazione dei documenti, la costituzione delle raccolte non hanno altra ragione di esistere. L'originalità sta nel restare fedeli alla missione democratica della Public Library mostrando al tempo stesso come le tecnologie possano moltiplicare le possibilità anche della più tradizionale biblioteca. I servizi al pubblico sono distribuiti su due piani: il mezzanino dove c'è l'ingresso e un piano nel sottosuolo, gli altri cinque piani superiori sono per i magazzini e l'amministrazione.¹⁰

¹⁰ Le informazioni che qui si danno sono solo relative alle tecnologie e alla loro distribuzione.

Ingresso

- 3 postazioni Internet per una consultazione veloce in piedi, senza prenotazione, non sono dotate di stampanti;
- 4 chioschi interattivi touch-screen IBM che offrono informazioni sulla biblioteca, le risorse, i servizi, gli appuntamenti, la storia dell'edificio (i grandi magazzini Altman) e del restauro. I chioschi servono inoltre per prenotare i corsi di alfabetizzazione tecnologica o una delle 70 work station. Molto facili da usare, questo d'altronde è il principio base che governa tutta la biblioteca.

Stanza principale (stesso piano)

- 8 PC con stampanti che offrono l'accesso solo al catalogo LEO (On-line catalog of The New York Public Library) con tutti i libri disponibili per il prestito e al catalogo CATNYP (Catalog of The Research Libraries of The New York Public Library) con libri e periodici per la sola consultazione. Questa soluzione di dividere in due il catalogo in base alla possibilità o meno di prestito è unica nelle biblioteche che abbiamo visitato;
- 11 work station con accesso a Internet e a programmi multimediali (non serve la prenotazione). Quest'area ha una dotazione di 40.000 libri disponibili per la circolazione e numerosi manuali, elenchi telefonici di tutti gli Stati Uniti, guide e altro materiale di reference di base; ci sono inoltre riviste e giornali. Ci è stato spiegato che questo spazio funziona come zona filtro tra il grande pubblico che utilizza la biblioteca solo per consultare l'elenco telefonico o per restituire un libro preso in prestito in una delle 85 biblioteche della rete e il pubblico che invece utilizza la SIBL per le sue risorse specialistiche.

Sottosuolo

- grande parete di schermi TV collegati con canali televisivi che trasmettono news da varie parti del mondo;
- bancone del prestito, le richieste ai magazzini interni vengono inoltrate tramite posta pneumatica, prossimo passaggio sarà quello di consentire all'utente di ordinare direttamente i libri al magazzino, ora il tempo medio di attesa è di 18 minuti, quello massimo 30;
- 42 PC per l'accesso al solo CATNYP (coerentemente con la missione di quest'area, riservata alla consultazione);
- 6 chioschi come quelli dell'ingresso;
- 500 posti a sedere attrezzati per accogliere i lettori con i loro personal, alcuni posti offrono la possibilità di collegare il proprio computer a Internet attraverso il NYPL Web server;
- 70 work station con relative stampanti laser che offrono accesso a 100 database su cd-rom, cd-rom in rete, on-line electronic journals (full-text), Internet e altre fonti di informazione sulle novità scientifiche, commerciali e governative. L'accesso avviene attraverso la prenotazione in uno dei 10 chioschi touch-screen o attraverso Internet, le stazioni si possono utilizzare per un'ora, è possibile una sola prenotazione al giorno, l'accesso è gratuito, l'unico costo è quello della stampa. Sempre in questo spazio ci sono tre work station di uso rapido, utilizzabili solo per 15 minuti, per cui non è necessaria la prenotazione;
- 2 stanze (Electronic Training Center Classes) attrezzate per lezioni di gruppo secondo un calendario prestabilito; ogni

giorno vengono fatti corsi di "Introduzione alla ricerca elettronica", "Web Workshop per principianti", "Cercare lavoro con l'WEB", "Fare una ricerca online nei cataloghi delle biblioteche", "Ricerche Network per la piccola industria" e altro. Tutte le lezioni sono finalizzate all'alfabetizzazione dell'utente alla ricerca, non vengono fatti corsi di base di informatica. I corsi sono totalmente gratuiti e la prenotazione del posto segue le stesse modalità delle work station. Le stanze sono dotate di attrezzature audiovisive e ognuna dispone di 20 PC IBM con stampanti;

- stanza microfiche e brevetti con lettori di vario genere e PC per la consultazione dei cd-rom non in rete;
- servizio di reference per telefono e posta.

Accesso 24 ore al giorno al catalogo on-line.

Le collezioni e la loro collocazione

Il dibattito se collocare altri media (videocassette, compact disc, cd-rom) sullo stesso piano dei libri rimane aperto, con due scuole di pensiero molto diverse: chi sostiene comunque il primato del libro e chi l'uguaglianza tra i supporti; in Francia questo trova riscontro anche nelle diverse forme di tariffazione del prestito. Ma quale posto occupa il libro nello spazio della biblioteca? Si sono viste scelte molto differenti: c'è chi colloca al piano terra i libri, mentre i cd e i video vengono proposti ad altri piani, chi propone il piano terra solo come punto di accoglienza, con tutto quello che riguarda l'attualità e chi colloca la discoteca in posizione privilegiata, come una sorta di vetrina invito ad entrare (Issy-les-Moulineaux). C'è chi colloca nello spazio più visibile l'area destinata alle esposizioni (Villeurbanne) e chi invece preferisce mettere in posizione privilegiata la biblioteca ragazzi (Nancy). Scelte diverse, motivate da strategie diverse, che si ritrovano anche nell'organizzazione spaziale e concettuale dei documenti. La difficoltà a risolvere l'eterno conflitto tra la gerarchizzazione del sapere e la facilità di circolazione, tra l'ordine biblioteconomico e il libero accesso agli scaffali è uno dei temi ricorrenti nel dibattito.

Alcuni propongono il raggruppamento tematico, solitamente articolato attorno a quattro poli: arti, letteratura, scienze sociali, scienza e tecnica. Organizzazione che troviamo nelle biblioteche di Lion e Limoges dove riviste, libri e videocassette convivono sullo stesso scaffale. È una sorta di dipartimentalizzazione legata alla concezione multimediale delle collezioni, con l'idea che la materia è più importante del supporto. Come dice Patrick Bazin, direttore della biblioteca di Lion, "la riorganizzazione attorno ai contenuti diventa la parola d'ordine di ogni rivoluzione biblioteconomica. Un determinato tema dovrà poter 'attivare' tutti i documenti e gli strumenti necessari [...] Naturalmente i contenuti stessi cambiano e si intersecano. L'enciclopedismo diventa interdisciplinarietà. [...] La biblioteconomia, tradizionalmente arte del classificare, dovrà diventare arte del traghettare".¹¹

L'organizzazione per materia risponde meglio al principio dell'interdisciplinarietà del sapere: in alcuni casi questo è stato anche il senso delle scelte architettoniche, come a Poitiers dove il progettista della mediateca afferma di aver con-

¹¹ PATRICK BAZIN, *Vers une métalecture*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1996, 1, p. 8.



L'ingresso della New York Science, Industry and Business Library (SIBL)



SIBL: reference desk



SIBL: postazioni per la consultazione in piedi dei cataloghi



SIBL: schermi televisivi nello spazio informazioni



SIBL: spazio consultazione



SIBL: work station attrezzate



Biblioteca di Poitiers: l'ingresso



Biblioteca di Bordeaux: lo spazio delle novità



Biblioteca di Poitiers: zona prestito



Biblioteca di Bordeaux: lo spazio dei fumetti



Biblioteca di Poitiers: la rampa che collega i due piani



Biblioteca di Bordeaux: scaffali aperti ad altezza di utente

Tabella 7 - Organizzazione di fondi per temi e aree

L'Aia	Caffè letterario con 240 periodici e quotidiani, narrativa, cd musicali; 2.000 periodici; sezione ragazzi; sezione adolescenti; fondo locale; musica, arte, cinema con 120 periodici; opere tecniche e scientifiche, religioni, scienze sociali, diritto ed economia.
Limoges	Poli tematici e centri di interesse (scienze e tecnica, arte e divertimento, ragazzi...).
Marsiglia	7 aree: il bambino e il suo mondo; musica, film, multimedia; consultazione periodici, libero accesso adulti artoteca; ricerca; documentazione biblioteconomica. 6 grandi temi: romanzi, poesia, teatro, letteratura, linguistica; geografia, storia, scienze sociali; scienze e tecnica; vita pratica, sport; filosofia, religioni, psicologia; belle arti e fotografia.
Lione	In precedenza organizzazione verticale per pubblico e supporti; ora 8 dipartimenti (fondo antico, fondo regionale, scienze e tecnologia, società, civilizzazione, musica, letteratura, arte e divertimenti, ragazzi). Musica a parte, tutti gli altri supporti sono integrati (video, riviste e libri sullo stesso scaffale).
Saint-Etienne	Per centri di interesse (poesia, teatro, lavori manuali, libri in grossi caratteri).
Montpellier	Sala attualità, giornali e opere facile consultazione; scienze, vita quotidiana, sport e divertimenti; storia e scienze umane; romanzi, fumetti letteratura e arti; musica.

cepito la rampa centrale che organizza lo spazio dell'edificio come una sorta di passeggiata dentro il sapere. I raggruppamenti tematici funzionano come "ipertesti" che fanno emergere nuovi percorsi e modificano l'ordine e l'evoluzione delle conoscenze secondo i bisogni dell'utente.

Non si tratta di trovare forme nuove e sconosciute di presentazione ma piuttosto di dare un senso diverso alle collezioni attraverso percorsi ragionati che le rendano più accessibili, più moderne e utili. Molte biblioteche francesi hanno creato delle sezioni "attualità" e "informazione rapida", dove si trovano giornali, indicazioni su come trovare lavoro, manuali su vari aspetti della vita pratica. Anche le fossilizzate sezioni locali ora vengono spostate nei luoghi di maggiore affluenza e vi si trovano non solo le opere tradizionalmente inserite in questi fondi ma anche la narrativa di scrittori del luogo, un settore turistico, carte e mappe, con un'organizzazione più simile a quella delle librerie che a quella delle biblioteche.

Non abbiamo naturalmente lo spazio di riferire qui su tutti i modi di classificazione adottati dalle biblioteche contattate; ci preme tuttavia sottolineare che ovunque si tende a facilitare il compito dell'utente che cerca un libro, per esempio raggruppando insieme i gialli o la fantascienza o i libri in lingua straniera. Nello stesso spirito sono state semplificate le collocazioni. Alcuni esempi:

- Etichette di colori diversi per differenziare libri "solo consultazione" da quelli che possono essere prestati.
- Etichette di colori diversi per indicare i diversi piani o i raggruppamenti tematici.
- Lettere per indicare fondi particolari o generi da evidenziare.
- Non-fiction quasi sempre CDD di sole tre cifre, massimo cinque per la geografia o per fondi particolarmente ampi.¹²
- Fiction: per generi letterari (polizieschi, teatro, poesia...) o per lingua originale, con lettera che indica il genere e le prime tre o quattro lettere dell'autore.
- Lo spazio fumetti è quasi sempre collocato in una zona di grande transito, facilmente accessibile sia dallo spazio bambini che da quello adulti.

I ragazzi

La maggior parte dei bibliotecari ritiene che lo spazio dedicato ai ragazzi sia insufficiente rispetto al livello di presenze, di prestiti e soprattutto all'importanza di avvicinare i giovani alle biblioteche. La stima dei bibliotecari francesi è che nel 2006 i ragazzi supereranno gli adulti nel prestito.

San Francisco ha deciso di collocare i ragazzi in una posizione privilegiata (il grande mezzanino sopra la hall d'entrata) particolarmente visibile e accessibile. La scelta è legata dalla volontà di attirare i bambini, dando così un segnale forte di interesse per questo pubblico. Per questo si è voluto una bella architettura con arredi confortevoli, libri in 55 lingue, cablaggio con tutte le biblioteche della rete e collegamenti con terminali pubblici (scuole) o privati per permettere ai bambini di comunicare tra loro attraverso tutta la città. Lo spazio è tre volte più grande di quello della precedente sede, esistono una sala per l'ora del racconto, un fondo storico sulla letteratura infantile, una terrazza riservata ai ragazzi, un atelier per 170 bambini attrezzato per la proiezione di film, spettacoli e per svolgere attività manuali; atelier delle scoperte elettroniche con 20 postazioni che permettono ai bambini di accedere a collezioni di esperienze scientifiche, simulazioni interattive, giornali e forum elettronici per bambini, database creati specificamente per loro, programmi di scrittura musicale e di montaggio video.

Analoga attenzione anche nella biblioteca di Bordeaux, con un grande spazio a destra dell'ingresso, isolato da vetrine che ne permettono la totale visibilità: la sezione è costituita da uno spazio per i bebè, separato da vetrine che contemporaneamente lo delimitano e lo isolano acusticamente, da un grande spazio ragazzi, da un'area per i genitori con tavoli e sedie più grandi e uno scaffale tutto per loro, da una sala per accoglienza classi e infine da una stanza per la narrazione. Nel progetto per la nuova biblioteca, Montpellier ha preferito mescolare adulti e bambini al tradizionale modello di organizzazione per tipologie differenti di utenza. Le motivazioni sono: "Lottare contro l'arbitraria distinzione delle collezioni, avvicinare i bambini all'uso dell'insieme della biblio- ➤"

¹¹ Unica eccezione incontrata: la biblioteca "Edmond-Rostand" di Parigi.



Biblioteca di Bordeaux: lo spazio ragazzi



Biblioteca di Poitiers: porte-enfant nello spazio per i più piccoli



Biblioteca di Poitiers: contenitori per i primi libri



Biblioteca di Poitiers: sala di lettura per i ragazzi più grandi



Biblioteca di Poitiers: tavolo a misura di bambino



Biblioteca di Poitiers: postazioni per computer e rovine romane nella sezione ragazzi



Biblioteca di Bordeaux: originali espositori di libri nello spazio per i giovani



Mamme e bambini alla biblioteca "Edmond-Rostand" di Parigi



Zona di consultazione per gli adolescenti nella biblioteca di Bordeaux



Proposte di lettura per i giovani adulti presso la biblioteca di Bordeaux



Gli amici dei bambini nella biblioteca di Arles

Tabella 8 - Iscritti, prestiti, patrimonio suddivisi per adulti e ragazzi in alcune biblioteche francesi

Città	Iscritti adulti	Iscritti ragazzi 0-14 anni	Prestito libri adulti	Prestito libri ragazzi	Libri adulti	Libri ragazzi
Aix	32.836	11.399	319.607	161.134	481.611	51.466
Arles	9.180	3.890	121.232	96.539	119.450	84.350
Bordeaux	35.272	9.050	insieme		480.000	20.000
Limoges	22.678	5.361	557.935	287.674	205.000	58.000
Lione	55.796	16.920	insieme		1.123.511	27.684
Mulhouse	15.713	12.721	224.133	322.430	258.000	114.965
Nîmes	46.254	15.872	insieme		223.585	68.405
Poitiers	19.000	13.000	idem		571.917	21.000
Orléans	13.333	6.425	idem		267.000	27.000
S. Etienne	18.000	12.000	idem		240.000	15.000

teca e limitare in questo modo la cronica perdita di lettori nel passaggio dalla sezione infantile a quella adulta". L'avvicinamento adulti/bambini avverrà nelle stesse sezioni o spazi secondo la suddivisione per dipartimenti tematici. Sarà separato solo lo spazio prima infanzia, da 0 a 6 anni.

Dall'analisi dei progetti più recenti si coglie:

- La superficie per i ragazzi è sottodimensionata rispetto alla superficie complessiva dell'edificio;
- Un rapporto più equilibrato esiste nelle biblioteche di quartiere, più facili da usare, più accessibili, più sensibili nei confronti dell'utenza di base.
- Ovunque gli spazi sono flessibili, adatti ad accogliere gruppi, attività, a trasformarsi in luoghi di mostre, feste, animazioni...
- Quasi tutte le biblioteche hanno uno spazio separato per gli adolescenti.

Per la lettura dei dati di questa tabella è necessario tenere conto che in alcuni casi non è stato possibile scorporare la centrale dalle periferiche, che i dati relativi agli adulti includono anche la fascia 14/18 anni, grande consumatrice di fumetti e, a differenza dell'Italia, anche di libri; il fondo adulti, inoltre, include le opere a magazzino quindi molti fondi storici con indice di circolazione relativamente basso. Questo probabilmente ci spiega come sia possibile che biblioteche abbiano indici di prestito ragazzi così elevati con patrimoni relativamente modesti, per esempio Aix-en-Provence.

Tutte le biblioteche hanno un fondo, in genere piuttosto rilevante, per il prestito alle collettività (scuole, ospedali, prigioni).

Tabella 9 - Acquisti adulti e ragazzi 1996

Città	Acquisti adulti numero volumi 1996	Acquisti ragazzi numero volumi 1996	Budget adulti 1996	Budget ragazzi 1996
Aix	11.128	7.375		
Limoges	15.428	10.782		
Mulhouse	9.269	9.774		
Arles			224.200 F	105.377 F
Lione			2.747.092 F	473.635 F
Poitiers			1.033.350 F	400.000 F

Bordeaux, Saint-Etienne, Orléans, Lione hanno fornito dati aggregati per adulti e ragazzi. Notare come, a parte Lione, l'investimento in libri per ragazzi supera la metà del budget per l'acquisto libri per adulti; a Mulhouse, in numero di volumi, è addirittura superiore.

Segnaletica

Come accennato la segnaletica deve essere chiara, semplice e flessibile; vanno evitati materiali e colori sui quali si riflette la luce; i colori, se ci sono, devono essere usati come piste da seguire quasi automaticamente e non in modo casuale: i cartelli che segnalano i punti di informazione, per esempio, potrebbero essere verdi, un colore che l'utente inconsciamente associa con il "via libera". La biblioteca di Bordeaux ha recentemente investito l'uno per cento del suo budget perché riteneva la biblioteca poco visibile. Vi è continuamente il tentativo di trovare dei segni forti che caratterizzino l'edificio dall'esterno (i porta biciclette di Bordeaux, le opere d'arte di Phoenix, il giardino con rovine romane di Poitiers). Quello che sembra mancare in molte città è una buona segnalazione del luogo dove è situata la biblioteca.

Manutenzione dell'edificio

Le caratteristiche dei nuovi edifici (uso del vetro, tecnologie...) e l'enorme affluenza di pubblico rendono la manutenzione, la gestione e il controllo particolarmente impegnativi ed onerosi (vari turni di pulizia nella giornata; sorveglianza 24 ore su 24 con vari sistemi di allarme, di riscaldamento e antincendio; controlli continui agli ingressi e nelle sale). Tutti i bibliotecari intervistati ci hanno confermato che i costi sono enormemente più alti che nei precedenti edifici, con l'eccezione di alcune voci quali il riscaldamento/condizionamento dove sono stati costruiti edifici efficienti dal punto di vista energetico. In alcuni casi si è affidato ad una società privata tutta la manutenzione, assieme alla pulizia e alla gestione delle diverse tecnologie. Le formule variano secondo i rapporti con le amministrazioni locali, i contratti sindacali e le possibilità di spesa. Spesso è stato appaltato il controllo delle borse all'ingresso e in generale la sicurezza; i

livelli di rischio variano molto secondo le dimensioni della città e la collocazione della biblioteca: mentre a Los Alamos, in Nuovo Messico, non esiste un sistema antitaccheggio, a Saint-Etienne non si può neppure avere una buca esterna per la restituzione dei libri perché c'è il rischio dell'introduzione di materiale incendiario. I costi del subappalto sono in genere elevati ma permettono all'amministrazione e al personale della biblioteca di essere sollevati da un'infinità di problemi. La biblioteca di Bordeaux spende per un servizio globale (pulizia, sicurezza e manutenzione di base) 12 milioni di franchi all'anno (circa 3,5 miliardi).

CONCLUSIONI

L'Italia, come si sa, è il paese industrializzato dove la pubblica lettura è più arretrata. Non ne abbiamo la tradizione e gran parte delle biblioteche sono carenti, antiquate, per nulla invitanti per i cittadini. Dai confronti internazionali con biblioteche spaziose, a scaffale aperto, user friendly, noi bibliotecari italiani usciamo inevitabilmente depressi.

Un punto su cui c'è unanimità all'estero è il fatto che le biblioteche attirano consensi. Tra i vari servizi pubblici rimangono di gran lunga il più popolare e il rapporto costi-benefici è sempre positivo. Le biblioteche attirano l'interesse di grandi architetti, degli intellettuali, dei politici, in qualche caso diventano addirittura meta di viaggi.

Questo non significa che si possano importare modelli stranieri come se fossero beni di consumo. La storia delle biblioteche è storia del Paese, quindi storia di mentalità, tradizioni culturali, assetti istituzionali, circolari, leggi e regolamenti. Noi non dobbiamo preoccuparci troppo che qualcuno faccia causa al Comune se in biblioteca si è ammassato un dito dentro una porta, le biblioteche americane pagano costose assicurazioni anche per essere protette dal rischio di azioni legali di questo tipo. Negli Stati Uniti si affidano di buon grado ai volontari compiti che in Francia o in Italia sono prerogativa esclusiva dello staff (e comunque ci verrebbero i brividi al pensiero di estranei che pasticciano tra i "nostri" libri).

L'insegnamento che ci viene dall'estero è più generale: gli utenti sono considerati clienti. Il che significa essenzialmente che i clienti "non bastano mai" e per di più "hanno sempre ragione". Alla Science, Business and Industry Library di New York il problema principale è quello di utenti che strappano la pagina da un elenco telefonico o da un annuario per risparmiare la fatica di copiare un indirizzo: ciò nonostante, l'area reference non è sorvegliata da guardie armate e i bibliotecari, con molto senso dell'umorismo, includono il fenomeno nell'inevitabile *shrinking*, ovvero "restringimento" delle collezioni. Fare della biblioteca un posto piacevole da visitare significa anche mettere nel conto comportamenti ingiustificabili. L'attrazione della biblioteca si esercita nei confronti di tutte le categorie sociali e di tutte le età: bambini e ragazzi, che spesso costituiscono la metà degli iscritti; studenti e ricercatori; pensionati; adulti che vogliono migliorare la propria condizione professionale. Le esigenze sono diver-

se, il modo di fruizione della biblioteca pure. Tutti, però, vogliono le stesse cose fondamentali:

- libertà di accesso, di utilizzo e di ricerca autonoma;
- accessibilità fisica (visibilità, orari estesi, servizi per gli handicappati), intellettuale (chiunque deve poter trovare ciò che cerca) e sociale: la biblioteca come luogo di incontro per i cittadini;
- flessibilità, cioè la capacità di adattarsi e trasformarsi;
- buona organizzazione, con personale competente, disponibile al dialogo con qualsiasi tipo di utente;
- facilità di circolazione e buona segnaletica;
- comfort: buona illuminazione, buona climatizzazione, buona insonorizzazione: arredi eleganti e comodi, pensati in relazione all'uso.

La biblioteca è, e sarà sempre più in futuro, un luogo di convivialità e di socializzazione, un punto dove i cittadini si incontrano non solo per cercare informazioni ma anche per stare insieme, discutere, crescere culturalmente. Il successo non dipende quindi solo dall'ampiezza delle collezioni, ma soprattutto dalla gradevolezza dei luoghi, dalla possibilità di usarli senza troppe costrizioni, per molte ore la settimana. Dipende soprattutto dall'atmosfera amichevole che la biblioteca saprà creare. Questo è compito di noi bibliotecari. ■

Bibliografia essenziale

- Architecture et bibliothèques*, "Bulletin des Bibliothèques de France", 1996, 5 (numero monografico).
- BAZIN, PATRICK, *Vers une métalecture*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1996, 1, p. 8-15.
- BERTRAND, ANNE-MARIE e KUPIEC, ANNE, *Ouvrages et volumes*, Editions du cercle de la librairie, 1997.
- Bibliothèques*, "Monuments Historiques", 1990, 168 (n. mon.).
- Bibliothèques dans la cité: guide technique et réglementaire*, a cura di Gérald Grundberg, Ed. du Moniteur, 1996.
- Bibliothèques-Médiathèques*, "Techniques et Architecture", Juillet 1989, 384 (numero monografico).
- Building Libraries For The Information Age*, Institute of advanced architectural studies, York, The University of York, 1995.
- Construire une bibliothèque universitaire: de la conception à la réalisation*, a cura di Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult, Editions du cercle de la librairie, 1993.
- GASCUL, JACQUELIN, *Un espace pour le livre*, Editions du cercle de la librairie, 1993.
- Library Builders*, London, Academy, 1997.
- Library Buildings: Preparation for Planning*, München, IFLA Publications, 1989.
- LUSHINGTON, NOLAN, *The Design And Evaluation of Public Libraries Buildings*, Hamden, Conn., Library Professional Publications, 1991.
- Nouvelles Alexandries: les grandes chantiers de la bibliothèque dans le monde*, a cura di Michel Melot, Editions du cercle de la librairie, 1996.
- SANWALD, WILLIAM W., *Checklist of Library Building Design Considerations*, Chicago, American Library Association, 1997.