La biblioteca si fa in tre

I vantaggi e i risultati di un modello che persegue l'obiettivo dell'amichevolezza

di Dagmar Göttling

Parlando di biblioteche pubbliche si pensa all'UNESCO e alle *guidelines* dell'IFLA, alla biblioteca per l'informazione e per lo svago, alla biblioteca per tutti. Di conseguenza si osservano soprattutto due degli indicatori della sua efficacia:
– il rapporto fra gli utenti attivi e la popolazione;
– la percentuale di patrimonio prestato (indice di circolazione).
Negli ultimi anni si è fatto molto per migliorare il servizio rendendolo più efficiente e attraente. Purtroppo, nonostante gli sforzi, mancano ancora i risultati necessari per affermare che questo servizio sia vissuto dalla popolazione come un diritto acquisito. Troppo spesso il servizio bibliotecario pubblico resta un piacevole *optional* per alcuni.
Le biblioteche pubbliche italiane devono compiere la loro missione, vincendo da un lato le vecchie diffidenze verso "la cultura di chi può" e affrontando dall'altro il nuovo analfabetismo culturale e strumentale. Inoltre, nelle amministrazioni locali oggi si guarda sempre di più al rapporto costi/ricavi. Si chiede quindi anche al servizio bibliotecario di essere "redditizio", garantendo un alto grado di accettazione nella popolazione e di utilizzo costante da parte dei cittadini.
Le biblioteche pubbliche più attente hanno puntato sull'aggiornamento del patrimonio, sull'offerta di materiale e di strumenti multimediali, sul miglioramento degli spazi e dei servizi. Nonostante ciò, anche nelle realtà più avanzate si è ben lontani dai risultati raggiunti oltralpe. Prestare in un anno da tre a cinque volte il posseduto resta un sogno. Non si può continuare a dire che "l'italiano non legge" quando il mercato librario se la cava piuttosto bene. Questo *homo italicus* possiede un gene ancora sconosciuto che gli impedisce di varcare la soglia della più vicina biblioteca… oppure bisogna cambiare qualcosa nel modo di *fare biblioteca?*
Uno dei modelli di biblioteca pubblica che raggiunge risultati di tutto rispetto è la *biblioteca a tre livelli* oppure *tripartita*, oggi comunemente chiamata *biblioteca amichevole*. L'idea venne a Heinz Emunds, direttore della biblioteca civica di Münster (Germania) nei primi anni Settanta, e prevede l'introduzione di un terzo settore, dopo il magazzino e lo scaffale aperto: il cosiddetto "mercato", un settore posto all'ingresso della biblioteca e di

Topi di biblioteca: quando si dice che a volta la realtà supera l'immaginazione! Poco dopo, i due sono tornati a casa in bicicletta: l'una con il cestino pieno di libri e video, l'altro con i "baffi al vento".

primo impatto per l'utente. È facile intuire da dove nasca il termine "tripartita", ma va spiegato in breve come si articola l'intervento organizzativo in una *biblioteca amichevole* e dove differisce dall'organizzazione delle nostre biblioteche comunali.
Le biblioteche italiane sono organizzate in sezioni che spesso dividono il materiale a stampa da quello audiovisivo ed elettronico, che separano la *fiction* dai saggi e che vedono la collocazione assegnata al documento come una scelta univoca strettamente legata alla classificazione. La *biblioteca amichevole* scioglie gradualmente queste rigidità per avvicinarsi il più possibile ai linguaggi naturali e ai comportamenti spontanei del cittadino.
Facciamo alcuni esempi:
– si integrano i diversi supporti sullo stesso argomento in un'unica collocazione;
– si rende più trasparente la comunicazione dei contenuti attraverso l'indicazione di tematiche o aree d'interesse e con un'adeguata segnaletica sui documenti e sugli scaffali;
– si favorisce così la trasparenza delle offerte da un lato e la possibilità di percorsi individuali dall'altro;
– si rende la collocazione del patrimonio flessibile secondo i bisogni dell'utenza.
Nasce allora la collocazione integrata che offre al lettore "Tutto su… Parigi" in un unico posto: le guide di vario livello, le videocassette, una confezione di diapositive, il fascicolo speciale di "Bell'Italia" o dei "Meridiani", la piantina della città, le guide sugli alloggi più convenienti a Parigi...
Durante l'anno, tutto questo materiale sarà collocato in Geografia/Francia. Nei mesi pre-estivi invece troveremo la parte più divulgativa ed attraente di quest'offerta in un posto speciale: in uno scaffale tematico vicino all'ingresso e intitolato "Turisti per passione". Ci saranno esposte anche le informazioni su mostre e musei, un breve corso di francese turistico e qualche consiglio pratico per organizzare un viaggio a Parigi. In questo nuovo settore si troveranno anche altre proposte per farsi un'idea del prossimo viaggio estivo.
Ma non parliamo solo di saggistica e di divulgazione. Nella *biblioteca amichevole* si agevola anche la scelta delle opere di *fiction*: sul dorso di alcuni romanzi e racconti – ordinati per autore – appaiano delle etichette che indicano un genere (storico, giallo, spionaggio…), oppure altre segnalazioni utili (stampa grande, in lingua inglese, premiato, sperimentale, classico…). Il lettore che volesse trovare velocemente il suo genere preferito senza privilegiare un determinato autore può fermarsi al "mercato" e cogliere a colpo d'occhio le novità, per esempio dello scaffale tematico "Un'anima e un cuore" (romanzi e racconti d'amore). Magari, già che si trova lì vicino, nel mese di maggio porta a casa anche due o tre manualetti sulla cura delle piante da terrazzo: sono esposti nello scaffale a fianco "Se son rose, fioriranno".
Potremmo fare ancora molti esempi senza contare gli aspetti organizzativi, come la collocazione integrata e flessibile, l'applicazione della segnaletica per temi e la gestione del settore d'ingresso chiamato "mercato". In questa sede non è possibile addentrarci nelle modalità di realizzazione, del resto né particolarmente complicate né insolitamente impegnative. La realizzazione di questo tipo di *biblioteca amichevole* chiede soprattutto una nuova *forma mentis* al bibliotecario che interpreterà il suo servizio con gli occhi dell'utente mettendo davvero tutta la struttura del servizio e l'intera organizzazione del patrimonio a disposizione dei suoi lettori e utilizzando al massimo la sua professionalità di "mediatore di contenuti".
In questa sede vorremmo invece parlare di numeri, di risultati e di efficacia raggiunta laddove il modello della *biblioteca amichevole* è ormai accettato come modello vincente ed "esportato" con successo.
Dopo aver parlato di *biblioteca amichevole* in diverse occasioni, si è voluto farla "toccare con mano" attraverso alcuni esempi realizzati in Germania: nell'ottobre 1999 il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest Milano ha organizzato un viaggio-studio in Germania per visitare alcune biblioteche pubbliche di varia dimensione e di differente interpretazione del modello.[1] Per una lettura approfondita delle impressioni si rimanda all'articolo di Marina Angelin e Denise Gardini.
Qui ci limiteremo ad alcune considerazioni sulle biblioteche visitate.
Il Comune di Garching, a 15 km da Monaco di Baviera, ha 15.098 abitanti di cui il 29,7 per cento frequenta attivamente la propria biblioteca comunale (4.486 utenti attivi).[2] Alla fine del 1999 il patrimonio a disposizione era di 37.104 documenti offrendo così alla popolazione 2,5 documenti per cittadino. Con i 163.005 documenti prestati nel 1999 il servizio raggiunge un indice di circolazione del 4,4. Purtroppo non sono state rilevate le presenze. Sarebbe stato utile leggere questo dato, considerando che la biblioteca soffre di mancanza di spazio a fronte del numero medio di visitatori.
La biblioteca di Garching dispone infatti di una sede precedentemente destinata ad altro uso e ha risolto le difficoltà di spazio facendo la scelta di eliminare quasi totalmente i tavoli per lo studio. Vista la vicinanza di Monaco – Garching è praticamente un sobborgo della grande città – e la disponibilità di sale di studio sia nelle università sia ➤

Biblioteca di Garching: l'angolo dei giovani, un punto d'incontro che propone materiale proveniente "a rotazione" da tutta la biblioteca, oltre alle offerte specifiche per adolescenti e giovani adulti

nelle scuole, la biblioteca pubblica di Garching può concentrarsi sulla funzione di luogo d'incontro e di lettura nel tempo libero.
L'azione e l'intero servizio della biblioteca comunale sono sostenuti con forza dall'amministrazione comunale. Fra l'altro, la biblioteca riesce a dare un valido contributo all'integrazione dei cittadini stranieri tramite l'offerta di letture nelle lingue extraeuropee più rappresentate. Nonostante la sede sia un po' stretta, il personale è sufficiente e preparato. Il direttore Jürgen Heckel ha ricevuto diversi riconoscimenti per la sua attività di promozione.
Il Comune di Fürstenfeldbruck, a 30 km da Monaco di Baviera, è una piccola cittadina di 32.800 abitanti. Anche qui la percentuale del 27,4 per cento di utenti attivi (9.000) della biblioteca[3] è piuttosto alta. Dei 58.891 documenti (1,8/ab.) fra libri ed altro nel 1998 ne sono prestati ben 280.209 con un indice di circolazione del 4,8. Quando si parla poi di 137.826 presenze l'anno, si può calcolare che l'utente medio si reca in biblioteca 15,3 volte durante l'anno… più di una volta al mese.
A Fürstenfeldbruck stupisce subito la sede prestigiosa: un vecchio mulino industriale ristrutturato con gusto e sensibilità senza nulla togliere alle funzionalità gestionali. Dopo i primi anni di gran lavoro e notevole successo, la biblioteca subisce ora i contraccolpi dei tagli di bilancio introdotti dalla nuova amministrazione comunale, meno sensibile della precedente, e dall'introduzione di una tessera di iscrizione a pagamento.
Il confronto fra Garching e Fürstenfeldbruck evidenzia che non è la sede che fa il servizio, anche se si tratta di un fattore importante. Il successo è garantito soprattutto dalla strutturazione del servizio, dall'efficacia del modello seguito, dalla professionalità del personale e, non ultimo, dal sostegno dell'amministrazione.
Sembra una banalità, ma non sono rare le situazioni in cui una nuova sede o una costosa ristrutturazione servono solo da facciata, mentre il servizio non è supportato da un organico professionale sufficiente e da un bilancio stabile per gli acquisti.
La città di Gütersloh si trova a 15 km da Münster e a 50 km da Dortmund, nel nord della Germania. I quasi 100.000 abitanti (95.304) dispongono di soli 1,4 doc./ab. in una biblioteca[4] di 136.156 documenti. È quindi interessante che proprio qui l'indice di circolazione del 4,9 sia il più alto tra le biblioteche visitate, grazie ai 667.244 prestiti effettuati. L'attento lavoro di monitoraggio e il costante aggiornamento del patrimonio porta a 293.637 presenze su 16.648 utenti attivi. La percentuale del 17,5 per cento della popolazione che frequenta la biblioteca in media ogni quindici-venti giorni, almeno durante i mesi più "caldi" (17,6 visi-

Biblioteca di Fürstenfeldbruck: un piccolo scaffale con libri stampati a grandi caratteri introduce alla sezione "narrativa per adulti"

te/utente), corrisponde abbondantemente agli obiettivi che la direzione della biblioteca e l'assessorato si sono posti.
Si deve dire a questo punto che la biblioteca di Gütersloh costituisce il modello di partenza per le più moderne concezioni di biblioteca pubblica, prima in Germania e successivamente anche nel resto dell'"Europa bibliotecaria" più attiva. Qui è nata la prima biblioteca pubblica interamente concepita come *tripartita* e poi *amichevole*.
Si era voluto costruire un nuovo edificio discutendo già dall'inizio con gli architetti tutte le necessità per poter realizzare una biblioteca alla portata del cittadino: trasparente e accogliente, specchio della realtà in cui vive il cittadino, luogo suo e non luogo altro. La nuova direttrice, Ute Klaassen, era stata assunta con l'intento di realizzare il modello di biblioteca ideata da Heinz Emunds prima ancora di iniziare la progettazione dell'edificio e dei servizi. Il modello di *biblioteca amichevole* è poi cresciuto negli anni monitorando, misurando e correggendo per non perdere mai il contatto con i linguaggi, gli atteggiamenti, i bisogni e le preferenze della propria utenza.
Ute Klaassen, oggi in pensione, continua il suo lavoro appassionato in privato. L'attuale direttore Reuther gestisce la biblioteca come una vera e propria azienda, dove il "profitto" è visto nel grado di risposta da parte della cittadinanza.
Il patrimonio è mobile e "viaggia" per tutta la biblioteca: dal settore d'ingresso, dove non è ancora catalogato ma solo inserito nel sistema di prestito, al secondo *settore sistematico* e catalogato, al terzo *settore magazzino* dove non è più disponibile direttamente al pubblico se non attraverso il catalogo.
Il "mercato" ospita il materiale di consumo più veloce e d'interesse più divulgativo, i piccoli manualetti, le curiosità, l'attualità. Il settore sistematico – organizzato a scaffale aperto, classificato e catalogato – si presta per soddisfare il bisogno di conoscenza, di approfondimento e di lettura di chi già sa come e verso quale obiettivo indirizzare la sua ricerca e i suoi interessi. Il magazzino accoglie quei documenti che possono ancora avere una limitata circolazione, ma che ormai devono fare posto ad altri più richiesti e più aggiornati.
Un documento può percorrere tutti i tre livelli nella sua vita all'interno della biblioteca, ma ne può anche saltare qualcuno. Può andare direttamente al macero (se distrutto) o alle bancarelle di vendita se l'interesse del pubblico si è limitato al momento del "mercato" e non si prevede un ulteriore uso rilevante.
L'indicazione dei temi, unico criterio d'ordine nel "mercato", prosegue anche nel settore sistematico come elemento di segnaletica sugli scaffali nonostante non costituisca più il criterio di collocazione.
Già a Garching, di più a Fürstenfeldbruck e in modo ancora più chiaro a Gütersloh, è evidente la presenza di materiali audiovisivi, multimediali, di cartine geografiche, dépliant informativi, pacchetti tematici con materiale sciolto, giochi di società, grafica e poster incorniciati. Ovunque vige la collocazione integrata dei vari supporti, il prestito di ogni tipo di materiale, l'organizzazione di orari, personale, spazi e arredi secondo i bisogni reali dell'utenza locale.
A Gütersloh si calcola con particolare attenzione la circolazione dei documenti monitorando non solo i prestiti per ogni settore e argomento, ma misurando classe per classe la "quota assente": in media si cerca di garantire che il 60 per cento del patrimonio posseduto sia sempre a scaffale e quindi disponibile al lettore. Si considera, infatti, ➤

Biblioteca di Gütersloh; la "piazza" all'ingresso. Il selciato della piazza esterna porta direttamente al caffè con i giornali e le riviste d'attualità; il banco di servizio spostato di lato non è più barriera ma opportunità che introduce agli spazi della biblioteca

che l'offerta che il lettore trova ad ogni sua visita non è il posseduto ma solamente quello che trova a scaffale.
Visti i risultati e i numeri che si raggiungono grazie a questo metodo, il modello e l'esperienza della biblioteca di Gütersloh fanno ormai scuola in tutta Europa.
L'ultima città toccata dal viaggio, Reutlingen, a circa 30 km da Stoccarda, con una popolazione di 109.817 abitanti, ha dimensioni molto simili a quelle di Gütersloh. La biblioteca civica[5] offre un numero relativamente alto di documenti ai suoi lettori (3 doc./ab.) con un totale di 333.031 documenti, anche qui in maggioranza libri con una buona quota di audiovisivi e multimediali (circa 30.000). I 35.173 utenti attivi contati fra la sede centrale (29.978) e le sedi decentrate ci dicono che un buon terzo della cittadinanza (32 per cento) utilizza regolarmente i servizi bibliotecari. Questa percentuale notevole della cittadinanza compie una visita in biblioteca, come a Gütersloh, circa ogni quindiciventi giorni (17,2 visite/utente). Si può considerare questo ritmo di frequenza come ottimale pensando che la durata di prestito è in media di un mese e le quantità sono quasi illimitate.
Reutlingen rappresenta l'esempio di una grande *biblioteca pubblica amichevole* che ha recepito molti aspetti del modello di Gütersloh e che trova ugualmente il modo di integrare lo spazio dello studio senza creare interferenze fra le due funzioni.
Il lettore è accolto da una grande zona "mercato" che si sviluppa verso la zona adolescenti e che offre di primo impatto un'enorme quantità di giochi di società.
Come a Gütersloh, la biblioteca si sviluppa verso l'alto con un vano-scale al centro dell'edificio, aperto e visibile da tutti i piani come una sorta di spina dorsale. Dal primo piano inizia anche qui il secondo livello con scaffali sistematici e la segnalazione dei temi sui dorsi. Salendo ai piani superiori, l'offerta della biblioteca si specializza fino ad arrivare al sottotetto che ospita la biblioteca musicale con spartiti, dischi e libri particolari.
Tutta la biblioteca è aperta e trasparente, comunicante, in movimento. Solo un lato del primo piano è separato da una vetrata per schermare i rumori. Qui si può studiare in tranquillità e qui solo vige il "sacro silenzio dello studioso" mentre in tutto il resto della biblioteca si respira l'aria vivace della piazza di paese.
Una volta afferrato il concetto e vista l'applicazione dal vivo, basta leggere i numeri per comprendere l'enorme successo e l'altissimo grado d'accoglienza da parte dei cittadini. Tanto per convincersi che vale la pena tentare di muoversi in questa direzione. Se si considera che una delle massime più importanti del concetto di *biblioteca amichevole* è proprio la gradualità e la continua verifica di ogni piccolo passo in direzione del lettore, ci si rende conto che non è nemmeno difficile iniziare la trasformazione.
Un attento e costante ripensamento del modo tradizionale di fare biblioteca pubblica può portare ad assolvere meglio i compiti descritti dalle stesse linee guida dell'IFLA. ■

Biblioteca di Reutlingen: uno degli espositori del "mercatino", piccoli raggruppamenti di libri suddivisi per genere, brevi manuali, attualità e curiosità

Note

[1] Hanno partecipato al viaggio di studio le biblioteche di Cinisello Balsamo (Giulio Fortunio, Denise Gardini), Paderno (Franca De Ponti, Laura Fusetti), Limbiate (Marina Angelin), Cormano (Zefferina Castoldi), Bollate (Massimo Sola), Rho (Nadia Ongari, Biagio Bruccolieri), Lainate (Rino Clerici), Nerviano (Marco Bersani), Sorbolo (Roberto Montali), Mozzo (Alessandra Mastrangelo), Brugherio (Sergio Conti), oltre al direttore del Consorzio Gianni Stefanini e a chi scrive.

[2] Stadtbücherei Garching: direttore Jürgen Heckel; Bürgerplatz 11, D-85748 Garching bei München, tel. 0049-(0)8932089210, fax 0049-(0)8932089298, e-mail: info@stadtbuecherei.garching.de, sito web: <http://www.stadtbuecherei.garching.de>.

[3] Stadtbibliothek in der Aumühle: direttrice Barbara Berg; Bullachstr. 26, D-82256 Fürstenfeldbruck, tel. 0049-(0)814144923, fax 0049-(0)814159448, e-mail: biblioaumuehle@yahoo.com

[4] Stadtbibliothek Gütersloh: direttore Wolfgang Reuther; Blessenstätte 1, D-33330 Gütersloh, tel. 0049-(0)5241-822051, fax 0049-(0)5241-822052, e-mail stadtbibliothek-guetersloh@gt-net.de, sito web: <http://www.staabibiliothek-guetersloh.de>.

[5] Stadtbibliothek Reutlingen: direttore Christa Gmelch, Spendhausstr. 2, D-72764 Reutlingen, tel. 0049(0)7121-3032859, fax 0049(0)7121-3032831, e-mail post@stadtbibliothek-reutlingen.de, sito web: <http://www.stadtbibliothek-reutlingen.de>.