

Quattro biblioteche sotto la lente

Analisi e considerazioni sulle realtà visitate durante un viaggio di studio in Germania

di Marina Angelin e Denise Gardini

Organizzato dal Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest, dal 10 al 17 ottobre 1999, si è svolto in Germania un viaggio di studio per bibliotecari pubblici, alla scoperta di alcune biblioteche tedesche organizzate secondo il modello della "biblioteca a tre livelli". Sono state visitate le biblioteche di Garching, Fürstentfeldbruck, Gütersloh, Reutlingen, e il consorzio di servizi EKZ a Reutlin-

gen. Per finire, i partecipanti hanno visitato la Fiera internazionale del libro a Francoforte.

Questa relazione descrive e analizza le biblioteche visitate e non contiene indicazioni generali, per le quali si rimanda a relazioni e articoli già apparsi.¹

Il modello della biblioteca a tre livelli non viene applicato in maniera rigida, ma adattato alle singole realtà locali.

Biblioteca di Garching

Cittadina a 15 km da Monaco di Baviera; 15.098 abitanti.

Patrimonio: 37.104 documenti.

Personale: 3 bibliotecari a tempo pieno, 4 impiegati a tempo parziale, 2 assistenti solo al lunedì per permettere l'apertura serale.

Iscritti attivi: 4.486.

Prestiti totali annui: 163.005.

Orario di apertura: lu 11.00-21.00; ma-ve 11.00-18.00.

Superficie: 700 mq.

Collegamento Internet: dati non rilevati.

Budget annuo per acquisto materiale: 90 milioni di lire.

Iscrizione: gratuita.

Modalità di prestito:

– durata: 4 settimane per i libri, 2 settimane per le riviste e i cd, 1 settimana per i video;

– quantità: 20 libri, 10 riviste, 5 cd, 5 video; in ogni caso max 80 prestiti al mese per utente.

Tariffe e sanzioni: non rilevate.

L'edificio della biblioteca, situato nel centro pedonale della città, è stato ristrutturato per meglio adeguarlo alle esigenze del servizio.

La biblioteca si affaccia su una piazzetta ed è facilmente riconoscibile dalla strada. La ristrutturazione ha permesso il recupero della cantina, con la modifica delle finestre esistenti, che sono state ampliate, per dare più luce agli ambienti.

La biblioteca è divisa idealmente e spazialmente in sei parti.

1) *Fundus* (nel sotterraneo): vi trovano posto la narrativa per adulti, i film in videocassetta e i giochi in scatola. La narrativa è collocata in ordine alfabetico per autore, con l'aggiunta di alcuni raggruppamenti per generi (per esempio gialli, spionaggio, storie d'amore in ambiente medico, romanzi storici, storie ambientate nel dopoguerra ecc.); l'ambiente è totalmente privo di finestre, ma ben illuminato; viene usato anche come sala d'in- ➤



La "piazza del mercato" nella biblioteca di Garching

VIAGGI DI STUDIO

contro per adulti, mentre sono pochi i posti di lettura. I volumi sugli scaffali hanno molto spazio, alcuni sono esposti di piatto, in modo che sia ben visibile la copertina. Tutti i volumi sono disposti ordinatamente, e plastificati, non si notano libri usurati.

Sempre nel sotterraneo trovano posto i servizi, lo spazio relax per il personale, il guardaroba e l'ascensore.

2) *Biblioteca dei ragazzi* (Kinderbücherei): è la zona dedicata ai ragazzi, divisa in due parti; nel sotterraneo vi sono libri per la fascia d'età 10-13 anni, sopra, a fianco dell'ingresso, quelli per i più piccoli (6-9 anni). Le due zone sono collegate, oltre che da una scala, da uno scivolo. Nella zona dei più piccoli vengono organizzate settimanalmente letture, spettacoli teatrali e animazioni.



Un particolare del "giardino di lettura"



Biblioteca di Garching: il "giardino di lettura"

Nella zona 10-13 anni i volumi sono collocati per temi (ad esempio cavalli, scuola, famiglia, storia, orrore), all'interno dei quali sono riuniti sia libri di narrativa che di divulgazione e saggistica. All'interno di ogni tema i volumi sono collocati tutti insieme, senza altra indicazione (né segnatura, né numeri progressivi), ma la ricerca risulta comunque agevole dato il numero piuttosto esiguo di ogni sezione. Volumi, audiocassette, videocassette e cd-rom sono esposti insieme, senza differenziare la collocazione in base al supporto. Si segnala nella zona 10-13 anni la carenza di postazioni di lettura, a detta della bibliotecaria volutamente eliminate perché poco controllabili. Interessante la notevole presenza di volumi in lingua, con sezioni di italiano, turco, greco, oltre all'inglese e al francese.

3) *Piazza del mercato* (Marktplatz, al piano terra): spazio tipico della concezione della biblioteca a tre livelli, è occupato da scaffali, con collocazione dei volumi per temi (biografie, gialli ecc.) e da banchetti espositivi su argomenti particolari (per esempio esoterismo). I volumi sono esposti prevalentemente di piatto, con la copertina a vista. Da segnalare anche i libri messi in vetrina, con la copertina

visibile dalla strada. L'impressione che si ricava da questo spazio è di moderato "disordine", un'atmosfera volutamente informale, che mette a proprio agio l'utente.

4) *Spazio adolescenti* (Jugendtreff): incuneata tra la zona ragazzi e la piazza del mercato, si trova la zona riservata agli adolescenti, 14-16 anni. Considerata dalla biblioteca una "fascia difficile", è arredata con un tavolo da lettura oblungo, con alti sgabelli, che ricordano quelli da bar. Un'attenzione particolare viene riservata alla scelta dei materiali.

5) *Galleria* (Galerie): salendo al primo piano si trova la galleria, un lungo corridoio dove sono esposti volumi di saggistica, collocati secondo il sistema di classificazione tedesco. Questo spazio corrisponde al secondo livello, nella concezione della biblioteca tripartita. All'inizio di ogni scaffale ci sono piccoli pannelli esplicativi, con i numeri e le lettere della classificazione. La segnaletica non è invadente: piuttosto chiara e informale, i cartelli usano una terminologia comune.

6) *Giardino di lettura* (Lesegarten): sempre al primo piano, lo spazio si estende a sinistra della Galleria. È uno spazio relax, attrezzato con poltrone, tavolini per la lettura di

quotidiani e riviste. Su un carrello è possibile preparare il caffè. Lo spazio è molto luminoso, con numerose vetrate e piante che creano un'atmosfera rilassante e piacevole. Sono presenti anche stampe (artoteca) che vengono prestate agli utenti come gli altri materiali.

Durante la visita, la bibliotecaria ha spiegato che lo spazio interno della biblioteca viene spesso utilizzato per organizzare feste, esposizioni, attività varie, molto gradite dai cittadini: *è luogo di tutti e per tutti*. La collaborazione con altre biblioteche della zona si limita all'organizzazione di qualche attività culturale comune, mentre non esiste prestito interbibliotecario, né acquisto coordinato e/o centralizzato. A disposizione degli utenti c'è un pc con collegamento Internet.

Idee interessanti:

- i cestini in vimini per trasportare libri e gli altri materiali all'interno della biblioteca;
- il quaderno dei desideri, nel quale l'utente può esprimere apprezzamenti, reclami, pareri e richieste non solo sui libri, ma su qualsiasi aspetto riguardante la bi-



La sede della biblioteca di Fürstentfeldbruck

biblioteca (arredi, personale, desiderata ecc.);

– l'atmosfera estremamente confortevole che si percepisce in ogni sala della biblioteca.

Altri aspetti:

– pochi posti di lettura nella zona ragazzi e più in generale in ogni sala della biblioteca, se si eccettua il "giardino di lettura".

Biblioteca di Fürstentfeldbruck

Cittadina a 30 km da Monaco di Baviera; 32.800 abitanti.

Patrimonio: 58.891 documenti.

Personale: 8 bibliotecari a tempo pieno, 2 part-time.

Iscritti attivi: 9.000 ca.

Prestiti totali annui: 280.209.

Orario di apertura: lu 14.00-19.00; ma-ve 10.00-18.00; 1° sabato del mese 10.00-13.00.

Superficie: 1.700 mq.

Collegamento Internet: non ancora disponibile per il pubblico.

Budget annuo per acquisto documenti: 95 milioni di lire.

Iscrizione: a pagamento, 20.000 lire l'anno; gratuita per ragazzi sotto i 16 anni.

Modalità di prestito:

– durata: 4 settimane per libri, giochi, riviste, cartine e piantine di città; 2 settimane per cd e cassette musicali, cd-rom; 1 settimana per le videocassette;

– quantità: max 15 documenti complessivamente.

Tariffe e sanzioni:

– ritardi nella consegna dei materiali: per ogni giorno, 3.000 lire per ogni video, 200 lire per gli altri materiali; per ogni sollecito scritto 1.100 lire;

– prenotazioni: per ogni documento 1.100 lire;

– avviso telefonico: per ogni documento 7.000 lire;

– mancato riavvolgimento dei materiali multimediali: 1.000 – 2.000 lire;

– perdita o danneggiamento di parti di documenti o giochi: da 2.000 a 10.000 lire.

La biblioteca di Fürstentfeldbruck (Stadtbibliothek in der Aumühle) è fortemente caratterizzata dallo spazio che la ospita, che definisce, ma anche limita, i diversi servizi della biblioteca, distribuiti su cinque piani più una torre.

La biblioteca è sistemata in un antico mulino del XIV secolo, che ha assunto la forma attuale alla fine del secolo scorso. La decisione di recuperare la costruzione e adibirla a biblioteca risale a circa quindici anni fa; gli interventi di ristrutturazione hanno comportato una spesa complessiva di 7,5 miliardi di lire, e circa cinque anni di lavori: la biblioteca è ospitata nella costruzione dal 1990. Inoltre, due gravi incidenti hanno compromesso l'attività della biblioteca: un mese prima dell'inaugurazione e del trasferimento di mobili e libri, un incendio ha distrutto tutto salvo i muri esterni; nel 1999, a Pentecoste, a causa delle forti piogge e dello straripamento di un fiume, la biblioteca è stata allagata, con gravi danni ai volumi, agli arredi e alle installazioni del piano terra. In seguito all'allagamento numerosi topi hanno invaso le sale, per cui si è dovuto procedere alla disinfezione di tutti i materiali. La biblioteca è stata chiusa al pubblico per circa due mesi; in particolare hanno subito forti danni la sala ragazzi, la zona del caffè e delle riviste. Circa duemila volumi dei ragazzi sono stati scartati per problemi di igiene. In effetti, durante la visita da noi effettuata si è potuto notare una certa approssimazione nella segnaletica, nella presenza del personale, nei materiali esposti al pubblico, probabilmente dovuta alle recenti traversie. La bibliotecaria ha comunque sottolineato anche le grosse difficoltà finanziarie: l'attuale amministrazione ha introdotto ➤

La “piazza del mercato” nella biblioteca-mulino di Fürstenfeldbruck

to le tariffe d'iscrizione e sta procedendo a tagli nei finanziamenti, con conseguente diminuzione del personale e delle iniziative di promozione alla lettura per adulti (mentre sono state mantenute le iniziative per ragazzi perché costano meno). L'introduzione delle tariffe per il prestito ha causato, sempre a detta della bibliotecaria, un forte scontento tra i cittadini, penalizzati ulteriormente per la chiusura della biblioteca a causa dell'inondazione: gli utenti sono diminuiti, ma non i prestiti: viene per esempio utilizzata la tessera di un figlio minorenne per tutta la famiglia (questo aspetto lo si ritroverà anche nella biblioteca di Gütersloh).

La biblioteca di Fürstenfeldbruck condivide i principi della biblioteca a tre livelli, anche se poi li applica in modo abbastanza libero, a causa della particolare struttura architettonica del mulino: la bibliotecaria ha sottolineato che il vero concetto alla base del modello triparti-



to della biblioteca è “orientarsi all'utente, sempre e continuamente”; ecco perché la definizione migliore è “biblioteca amichevole, biblioteca dell'utente”.

Al piano terra, oltre ai servizi, al guardaroba, al banco prestiti, tro-

vano posto la “piazza del mercato”, con romanzi e saggistica esposti per temi, e l'ampio spazio del Lesecafé, ideale per una pausa relax, con riviste, quotidiani, possibilità di ascoltare musica in cuffia, esposizione di novità librarie. Il bar è tuttora chiuso a causa dell'inondazione, ma è agibile tutto l'ampio spazio intorno, arredato con tavolini, sedie e poltrone in pelle per la lettura e l'ascolto di musica. Sempre al piano terra incontriamo poi lo spazio per i ragazzi, ordinato per temi, con una grande disponibilità al prestito di giochi di società in scatola.

Al primo piano troviamo la narrativa ordinata alfabeticamente e lo spazio adolescenti; i terminali sono distribuiti sul piano per la ricerca a catalogo, tramite OPAC.

Al secondo piano si effettuano le iscrizioni presso il banco delle informazioni; vi sono inoltre video, cd-rom, la fotocopiatrice, le carte



Una postazione per la consultazione del catalogo in linea nello spazio adolescenti

geografiche e le piantine di città, parte della saggistica classificata. Al terzo piano continua la sezione di saggistica classificata, mentre al quarto si trovano una sala riunioni e uno spazio per le manifestazioni con annesso un piccolo bar. Interessanti lungo le scale che portano alla torre alcune cabine chiuse per lo studio individuale, piccoli locali affittati agli studenti per lo studio con libri propri.

Una struttura di questa ampiezza costa circa un miliardo l'anno per le spese di gestione. La revisione e lo scarto dei materiali viene effettuato ogni due anni.

Idee interessanti:

- l'intervento della banca locale che concede fondi per l'acquisto dei materiali: i libri così pagati riportano un bollino con il nome della banca;
- l'atmosfera estremamente elegante e raffinata che si respira in tutti gli ambienti della biblioteca, dovuta agli arredi in legno e alluminio, con illuminazione alogena;
- l'idea di tenere in magazzino quei libri che per il loro contenuto servono solo in periodi particolari: libri sul Natale, carnevale ecc.;
- il restauro del mulino, realizzato con materiali pregiati e di notevole

bellezza, ha salvaguardato la struttura originaria.

Altri aspetti:

- la dislocazione delle sezioni della biblioteca su quattro piani limita la possibilità del personale di assistere gli utenti in ogni zona: ne deriva un'impressione di crescente abbandono, man mano che si sale ai piani superiori, allontanandosi dal banco prestiti.

Biblioteca di Gütersloh

Città a 40 km da Dortmund; 95.304 abitanti.

Patrimonio: 136.156 documenti.

Personale: 32,5 posti di lavoro.

Iscritti attivi: 16.648; visitatori 300.000 l'anno.

Prestiti totali annui: 667.244.

Orario di apertura: lu-ve 11.00-19.00; 1° sabato del mese 9.00-14.00.

Superficie: 4.400 mq.

Collegamento Internet: gratuito, su prenotazione.

Budget annuo per acquisto documenti: 370 milioni di lire.

Iscrizione: a pagamento di lire 25.000 l'anno; gratuita per i ragazzi sotto i 16 anni.

Modalità di prestito:

- durata: 8 settimane per stampe incorniciate; 4 settimane per libri, audiocassette, cd musicali, cd-rom, giochi, piantine di città; 1 settimana per videocassette e riviste;
 - quantità: non ci sono limitazioni.
- Tariffe e sanzioni:
- ritardi nella consegna dei materiali: per ogni settimana iniziata 2.000 lire a documento; per i film per ogni giorno di ritardo 1.000 lire;
 - prenotazioni: per ogni documento 2.000 lire;
 - best seller: 5.000 lire per averne la disponibilità immediata;
 - per ogni stampa incorniciata 4.000 lire di assicurazione.

La costruzione della biblioteca di Gütersloh fu decisa nel 1979 con queste finalità:

- dare un contributo allo sviluppo della libera formazione delle opinioni;
- incentivare la lettura;
- offrire mezzi di sostegno all'autonomia individuale nella vita quotidiana;
- favorire i processi di apprendimento;
- fornire abilità nell'utilizzo dei diversi media di informazione;
- garantire l'utilizzo consapevole del tempo libero;
- mantenere nel tempo il carattere di biblioteca-modello per quanto riguarda l'arredamento, le attività, l'organizzazione.

L'impresa fu portata avanti dall'Amministrazione comunale della città e dalla Fondazione Bertelsmann, società privata, fondata da una famiglia originaria della città, che ha voluto investire parte dei suoi guadagni in un'attività culturale a favore dei cittadini. I costi di costruzione dell'edificio (circa 20 miliardi di lire) furono condivisi da entrambi i soci; attualmente le ➤



Una parte del terzo piano della biblioteca di Fürstentfeldbruck dedicato alla saggistica

spese di gestione (quantificabili in circa 4 miliardi di lire l'anno) sono a totale carico dell'Amministrazione comunale, mentre la Fondazione Bertelsmann si occupa di finanziare attrezzature e progetti particolari. L'incontro-scontro fra le due mentalità, quella burocratica e lenta nelle decisioni dell'ente comunale e quella imprenditoriale della fondazione sono, a detta del direttore Wolfgang Reuther, la grande fortuna di questa biblioteca. In particolare, durante la costruzione, l'ente pubblico avrebbe voluto contenere i costi, mentre la fondazione privata ha imposto scelte più costose, ma più innovative soprattutto negli impianti e nei materiali utilizzati.

Attualmente la forma di gestione della biblioteca è una srl, alla quale partecipa con il 51 per cento la città di Gütersloh e con il 49 per cento la Fondazione Bertelsmann. Fra gli organi decisionali un'assemblea di undici membri (sei per l'Amministrazione comunale, cinque per la Fondazione Bertelsmann), di cui fanno parte il sindaco e l'amministratore delegato. Il direttore della biblioteca ha piena libertà d'iniziativa e responsabilità totale sul bilancio. Altri soggetti

privati possono intervenire con contratti di sponsorizzazione.

La biblioteca fu inaugurata nel 1983 con l'obiettivo di raggiungere entro quindici anni il 50 per cento della cittadinanza iscritta. Nonostante l'introduzione delle tariffe nel 1996 abbia provocato un calo delle tessere d'iscrizione, un'indagine telefonica ha recentemente rivelato che su 744 cittadini scelti a caso il 46 per cento era utente attivo, il 21 per cento lo era stato prima dell'introduzione delle tariffe, mentre il 32 per cento non era mai stato in biblioteca. L'obiettivo prefissato si considera quindi raggiunto. Si analizzano alcuni elementi innovativi e di particolare interesse, rilevati durante la visita.

1) *Struttura architettonica:*

- posizione della biblioteca nella zona pedonale della città, la costruzione è concepita come prolungamento dei negozi;
- la costruzione si impone per la sua particolarità, senza avere un aspetto imponente né autoritario;
- trasparenza e leggerezza della struttura;
- zona d'ingresso concepita come un porticato fra due corpi architettonici; la pavimentazione in porfido prosegue dall'esterno all'interno

dell'edificio, a indicare una continuità;

- molta luce e spazi aperti all'interno, per organizzare vari momenti culturali d'incontro;
- soluzioni tecniche avanzate, flessibilità degli spazi (concepiti senza separazioni) per diversi utilizzi nel tempo; questo permette altresì spostamenti dei materiali e allestimento di sezioni diverse nel tempo, senza lavori di ristrutturazione né costi aggiuntivi.

2) *Arredamento:*

- nessun imbarazzo per chi entra in biblioteca: l'arredo deve segnalare che la biblioteca è per tutti, non per un'élite;
- Lesecafé: volutamente posto all'ingresso, indica che non ci si trova in un ufficio amministrativo;
- l'ambiente deve essere accogliente, il lettore deve poter sostare come un ospite;
- gli scaffali sono disposti in piccole unità, non in file continue; hanno altezze differenti e vi sono sedie e poltrone per creare ovunque l'atmosfera del salotto;
- la segnaletica aiuta l'utente, che deve potersi orientare da solo, senza l'aiuto del bibliotecario;
- le modalità di esposizione dei documenti facilitano l'utente che non ha richieste precise e preferisce scegliere da solo; sono previsti comunque punti di assistenza con personale specializzato;
- tutti i media sono esposti senza differenziazione di supporti: gli scaffali sono capaci di accogliere questi diversi documenti, con presentazione anche frontale, oltre a quella tradizionale di dorso;
- le colonne portanti sono attrezzate come espositori di libri.

3) *Zona d'ingresso (piano terra):* la zona d'ingresso, corrispondente al primo livello nella concezione tripartita, occupa gran parte del piano terra. Al centro, la grande cu-



La biblioteca di Gütersloh situata nella zona pedonale della città



La zona d'ingresso della biblioteca di Gütersloh che occupa gran parte del piano terra

pola in vetro, sotto alla quale è posto centralmente il caffè; poco discosto, nella zona d'ingresso lastricata col porfido, è collocato il banco prestiti, circolare, richiamato visivamente da alcuni ombrelloni aperti che suggeriscono l'idea del mercato; sul lato destro, la zona dei temi, che si affaccia con ampie vetrate direttamente sulla strada. Interessanti ed emblematici i manichini in cartone posizionati in vetrina, a significare la natura della biblioteca come negozio in tutto simile per esempio ad una boutique d'abbigliamento. Dal 1998, an-

no in cui la direttrice Ute Klassen è andata in pensione ed è stata sostituita dal giovane direttore Wolfgang Reuther, la zona d'ingresso è stata completamente rinnovata. Oltre a temi di narrativa, sono stati introdotti temi di saggistica, creando in un primo tempo qualche svantaggio per l'utenza anziana che era abituata a trovare tutta la narrativa al piano terra. A destra dell'entrata un'area espone in banchetti tematici alcuni argomenti di grande attualità: per esempio "Si parla di...", tema permanente, aggiornato di volta in volta, oppure "Star Wars" (ultimo episodio della saga di *Guerre Stellari* appena uscito nelle sale cinematografiche), o ancora "Vino e turismo" (argomento stagionale). Non sono esposti soltanto libri e videocassette, ma anche oggetti rappresentati-

vi della natura e della vita di tutti i giorni (una bottiglia di vino, una valigia, degli scarponi da montagna, alcune foglie secche) esattamente come si usa fare nelle vetrine dei negozi. Separata da una parete, segue un'altra zona, sempre affacciata sulla strada, dove sono esposti cinque temi annuali: Lavoro & carriera, Costruire & arredare, Amore & eros, Salute & bellezza, Natura & cosmo. Ogni tema prevede altre suddivisioni più specifiche, per un totale di circa 800 titoli per tema, in almeno duplice o triplice copia: il 70 per

cento dei volumi è sempre in prestito. La creazione di questi settori tematici viene fatta sia spostando materiali già presenti nel patrimonio della biblioteca (cambiando la segnatura e il colore dell'etichetta di collocazione, che per il settore d'ingresso è gialla), sia acquistando nuovi documenti.

Sempre nella zona d'ingresso, esposti intorno a colonne o in banchetti, vi sono i best seller, altri temi (Feste, Fumetti), quotidiani, settimanali, mensili, postazioni Internet.

A sinistra dell'entrata si apre la zona ragazzi: alcune "navicelle" sospese creano angoli di lettura per ragazzi, mentre contigua si trova una delle cinque sezioni della Biblioteca dei genitori, precisamente "Diventare genitori": vi sono esposti temi riguardanti per esempio la gravidanza, il parto, con oggetti che indicano molto chiaramente di che cosa si tratta, più eloquenti di qualsiasi segnaletica (tra cui una carrozzina per neonato appesa al muro).

4) *Biblioteca dei genitori* (piano sotterraneo e parte del piano terra).

La Biblioteca dei genitori è un'idea della nuova direzione ed è stata collocata al posto dello spazio adolescenti, soppresso perché non aveva dato i risultati attesi (attualmente si sta pensando di creare una zona simile al secondo piano, vicino ai terminali Internet). La Biblioteca dei genitori è costituita da cinque sezioni (tutte nel piano sotterraneo, tranne "Diventare genitori", strategicamente al piano terra): a) Divertirsi, giocare, scoprire, (tutto sui giochi e sulle attività creative in genere); b) Diventare genitori (salute, gravidanza, parto, libri per i nonni); c) Crescere (vi è esposta tutta la problematica dell'educazione, oltre a problemi particolari, quali separazioni, adozioni, rapporti difficili con la famiglia, handicap); d) Imparare (dalle ➤

prime azioni di stimolo dell'apprendimento a veri e propri libri di sostegno per la scuola); e) Leggere, vedere, ascoltare (molti materiali video e audio, oltre ai libri). Ogni sezione è divisa in sottotemi, fra i quali il meno numeroso ha 18 titoli (quello sulle famiglie con figli di prime nozze), mentre quello più esteso (quello sui giochi) ha 500 titoli. Il lavoro di creazione e preparazione della Biblioteca dei genitori è durato tre mesi ed è stato compiuto da tre persone. Interessante l'idea di porre una bacheca (Elttern-Kontaktbörse) che accoglie vari annunci di genitori oltre a dépliant e informazioni utili.

5) *Zona ragazzi* (piano sotterraneo): la maggior parte della zona ragazzi si estende nel piano sotterraneo; è molto ampia e prevede spazi per lettura e attività manuali, postazioni per ascolto musica, lettura a voce alta o consultazione cd-rom disseminate un po' ovunque. Tutti i materiali sono collocati per tema o per materie scolastiche per quanto riguarda la saggistica. Interessanti sono l'angolo delle streghe, arredato e creato appositamente, nel quale sono raccolti libri e videocassette sull'argomento e uno spazio separato per rappresentazioni e animazioni teatrali. Al centro un piccolo anfiteatro con gradoni per letture e animazioni varie. Da notare gli spazi per la lettura un po' anticonformisti e fuori dal comune: dalla vasca da bagno riempita di cuscini alle navicelle sospese in aria.

6) *Primo piano*: vi si trova tutta la parte di letteratura ordinata in due modi: a) lungo le pareti, i volumi sono disposti alfabeticamente secondo il cognome dell'autore, senza distinzione di nazionalità e unendo ai testi degli autori i volumi di critica su di essi; gran parte dei documenti contiene anche un accesso tematico, tramite etichetta, in aggiunta alle lettere alfabetiche del cognome dell'autore; b) vi so-



Nelle due foto l'area espositiva della zona d'ingresso con le vetrine affacciate sulla piazza della città

no poi banchetti tematici sparsi per tutto il piano, dove sono raccolti volumi su temi particolari: per esempio gialli, romanzi ambientati in hotel, fantascienza, amore, thriller ecc.

Vi si trova inoltre parte della saggistica, classificata secondo il sistema tedesco.

Precise differenze di altezza dei mezzi espositivi diversificano le varie parti: banchetti più bassi contengono i temi più richiesti e si propongono per primi all'utente

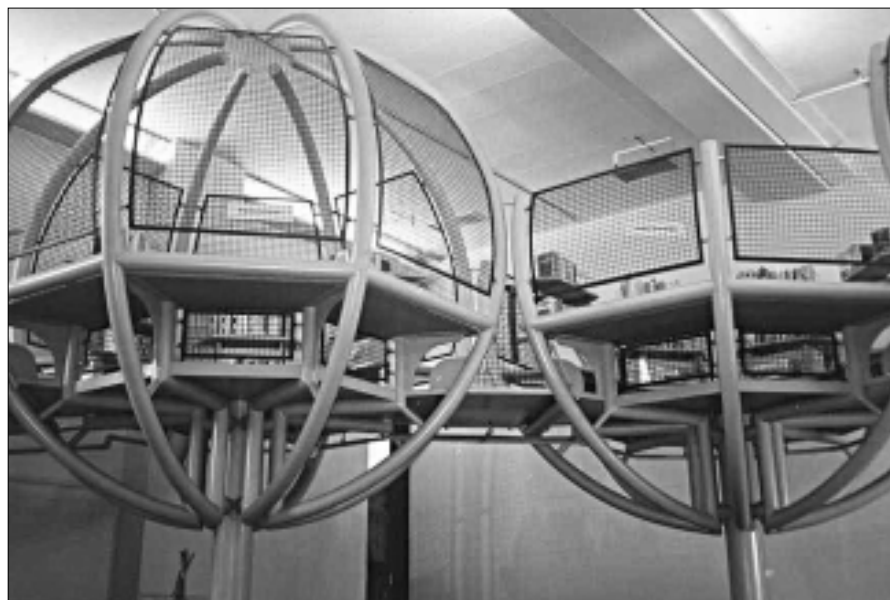
che arriva dal piano terra; scaffali un po' più alti raccolgono i documenti su autori e temi più particolari; scaffali decisamente più alti sono posti lungo le pareti e contengono i documenti in ordine alfabetico o classificato. Tutte le etichette sono bianche. La scelta di diversificare le altezze degli arredi risponde ancora una volta alla volontà di non creare barriere visive all'utente e facilitare l'approccio ai materiali

7) *Secondo piano*: vi è collocata la

restante parte della saggistica, per esempio viaggi, matematica, informatica, medicina, arte. Gran parte dello spazio è libero, occupato da sei postazioni pc, da una sezione di stampe incorniciate, la cosiddetta artoteca (circa 270 stampe) che possono essere prese in prestito. Lo spazio viene utilizzato anche per esposizioni d'arte.

Nelle intenzioni del direttore della biblioteca c'è la volontà di arrivare alla tematizzazione di tutto il patrimonio, superando la classificazione sistematica tuttora esistente per la saggistica. I temi creati per il settore d'ingresso servono un po' da banco di prova per la successiva collocazione ai piani alti: se un tema ha funzionato viene mantenuto anche al primo o secondo piano. Il patrimonio della biblioteca viene volutamente mantenuto costante, ma sempre aggiornato: lo scarto annuo è intorno al 14 per cento (in questo modo ogni dieci anni circa viene rinnovato l'intero patrimonio). C'è anche il progetto di concepire i tre piani diversamente dall'attuale situazione: fermo restando il piano terra come settore d'ingresso, il primo piano potrebbe accogliere i materiali del passato e del presente, mentre il secondo dovrebbe rappresentare lo sguardo verso il futuro, con discipline quali informatica, tecnologia, arte, musica. In questa zona si pensa di sistemare lo spazio per gli adolescenti, proiettati verso le discipline del futuro e le nuove tecnologie.

Attualmente tutto il personale lavora sia come front-office (al banco informazioni per tre ore al giorno) sia come back-office (occupandosi della scelta e della preparazione dei temi). L'attuale direttore vuole modificare questa organizzazione del personale, perché si è accorto che il servizio di reference viene visto come attività secondaria rispetto al lavoro di back-office, quasi un obbligo quotidiano del quale nessuno è realmente respon-



Navicelle sospese creano angoli di lettura per ragazzi

sabile. Vorrebbe quindi organizzare dei piccoli gruppi di personale (massimo sette persone) che si occupino di settori specifici, fra i quali anche il reference, indicando esattamente i responsabili per ogni area. Questa organizzazione dovrebbe favorire anche la specializzazione del personale, sempre più necessaria, a detta del direttore, con la diffusione di massa dei nuovi media elettronici.

Idee interessanti:

- l'atmosfera di grande libertà che si prova camminando per gli ampi spazi espositivi;
- la possibilità concreta di modificare quando necessario alcuni spazi interni e le relative funzioni senza snaturare il resto della biblioteca, con risultati ottimali: per esempio la creazione della Biblioteca dei genitori che, collegata alla zona mercato, si trova fra il piano terra e il piano sotterraneo, qui collocata al posto della zona adolescenti.

Altri aspetti:

- l'impressione un po' impersonale che si avverte all'interno della struttura, che ricorda certi grandi magazzini di lusso;



Lo scaffale della strega nello spazio dedicato ai più piccoli

– pochi posti a sedere situati in zone adatte allo studio e alla ricerca individuale e non alla veloce consultazione finalizzata al prestito del materiale.

Biblioteca di Reutlingen

Città a 30 km da Stoccarda; 109.817 abitanti.

Patrimonio: 333.031 documenti.

Personale: 47,5 addetti, di cui 2 custodi.

Iscritti attivi: 35.173; visitatori 540.000 l'anno.

Prestiti totali annui: 1.351.891.

Orario di apertura: ma-ve 10.00-19.00; sa 10.00-13.00.

Superficie: 4.900 mq.

Collegamento Internet: senza prenotazione, a pagamento (2,50 marchi per 15 minuti).

Budget annuo per acquisto documenti: dato non rilevato.

Iscrizione: a pagamento, 5 marchi l'anno; gratuita per i ragazzi sotto i 18 anni.

Modalità di prestito:

– durata: 4 settimane;

– quantità: max 70 documenti complessivamente.

Tariffe e sanzioni:

– ritardi nella consegna dei materiali: per ogni documento e per ogni settimana iniziata 1 marco;

– prenotazioni: per ogni documento 1 marco (più le spese postali);

– sostituzione della tessera: per adulti 10 marchi; per ragazzi 5 marchi;

– desiderata: avviso scritto sull'acquisto di un documento richiesto dall'utente: 1 marco (più le spese postali);

– prestito interbibliotecario: per ogni richiesta 3 marchi (più le spese postali);

– utilizzo dei pc nelle postazioni di studio individuali: un'ora 7 marchi.

La biblioteca di Reutlingen si trova nel centro della città, molto vicina alla piazza principale e a numerosi

edifici pubblici. Grandi vetrature si aprono sulla strada, con esposizione di libri e manifesti; la pavimentazione della strada prosegue anche dentro la biblioteca, creando un rapporto diretto fra esterno-città e interno-biblioteca. L'ingresso è costituito da un ampio salone, dove oltre al banco prestiti si trovano: il guardaroba, la piazza del mercato, i servizi, lo spazio adolescenti, uno spazio per le informazioni locali, l'area lettura quotidiani (circa 50).

La piazza del mercato è costituita da zone tematiche e da zone legate a temi di attualità (per esempio la stagione in corso), oltre che da uno spazio con giochi di società (disponibili al prestito); poco distante, l'emeroteca per adulti (con riviste non specialistiche), situata in una veranda con ampie vetrature. Segnalato da una sorta di graffito metropolitano alto due metri si nota lo Spazio giovani, dedicato agli adolescenti. Interessante è la collocazione del materiale non solo sui tradizionali scaffali, ma anche lungo un rialzo in marmo in modo volutamente casuale, quasi a riprodurre le panchine o i muretti dove si incontrano i giovani.

Al piano seminterrato è situata la Biblioteca dei ragazzi, organizzata per temi. Lo spazio è attrezzato con tavolini e sedie per le zone di lettura o gioco, e scaffali bassi per contenere i libri. Si segnala la grande quantità di volumi in lingue straniere per ragazzi.

Salendo al piano ammezzato si trova il Gabinetto di studio, una zona chiusa da vetrature e separata dal resto della biblioteca, destinata allo studio e alla ricerca; vi si trovano enciclopedie, repertori, pubblicazioni varie sulla storia locale, ma anche piantine di città. All'interno alcuni box chiusi e attrezzati con pc e stampante vengono affittati per lo studio individuale. Molto piacevole la galleria di lettura, con

postazioni individuali illuminate da ampie vetrature.

Al primo piano trovano posto la narrativa e la saggistica: in ordine alfabetico per autori, la prima riporta comunque sul dorso un ulteriore accesso tematico (per esempio Amore, Gialli ecc.). Teatro, Poesia, Fiabe sono separati, ma sempre in ordine alfabetico. La saggistica è invece classificata secondo il sistema alfanumerico in uso in Germania. Vi si trovano, inoltre:

– la Job Bibliothek, un punto informativo nel quale una volta la settimana un incaricato dell'ufficio di collocamento dà informazioni sul mercato del lavoro, con offerte e opportunità per disoccupati o studenti;

– la Biblioteca dei consumatori, un angolo dove vengono raccolti e conservati vari test su prodotti di consumo: un esperto è a disposizione, a pagamento, per consigli e suggerimenti su tutto quanto riguarda la salute dei consumatori;

– uno spazio riviste più specialistiche rispetto a quelle situate al piano terra;

– scaffali con cd-rom, videocassette, postazioni Internet;

– un ampio settore con corsi di lingue, disponibili al prestito.

Al secondo piano è collocata la Biblioteca musicale, che dispone di 3.500 volumi di musica, 20.000 spartiti musicali, 4.500 cd, 3.500 audiocassette: tutto disponibile al prestito. Postazioni attrezzate con curiosi sedili tipo pullman permettono l'ascolto in sede. Vi si trovano inoltre l'artoteca, raccolta di stampe incorniciate, disponibili al prestito, e gli uffici amministrativi.

Al terzo piano due sale riunioni, una più piccola e una più grande sono a disposizione per iniziative culturali, ma vengono anche affittate per feste private, con accesso indipendente dalla biblioteca. Vi è poi un ampio spazio attrezzato per

i momenti di pausa e relax del personale.

Oltre alla biblioteca centrale, da noi visitata, esistono altre dieci biblioteche decentrate sul territorio, che ripropongono lo stesso arredo della biblioteca centrale.

Idee interessanti:

– la presenza di una zona riservata per studio e ricerca, attrezzata, oltre che con sala di consultazione, anche con cabine di studio individuali;

– l'enorme massa di materiale documentario presente (basti pensare al numero di abbonamenti annui: 450);

– l'idea della Job Bibliothek e della Biblioteca dei consumatori;

– la creazione in proprio di materiale illustrativo dei vari servizi, molto chiaro, facilmente aggiornabile, poco costoso, oltre a quello acquistato dal consorzio EKZ.

Altri aspetti:

– l'impressione di grande assembramento al banco prestiti, dovuta prevalentemente all'elevato numero di persone che vi transitano, e nonostante l'alto numero di addetti in servizio.

Centro servizi EKZ

Situato a Reutlingen, il centro fornisce servizi a gran parte delle biblioteche tedesche. L'azienda nacque come srl a prevalente capitale pubblico nel 1947, dalla cooperazione di alcune regioni e di sessanta grandi città. Attualmente vi lavorano circa trecento dipendenti. Il centro offre alle biblioteche un servizio completo nel trattamento dei libri: dal loro acquisto alla rilegatura e copertinatura, alla catalogazione del documento.

I libri vengono trattati in modo da rendere più lunga la loro vita: con apposite macchine la sovracopertina viene impressa a caldo sulla tela della rilegatura, e quindi plastificata. I libri in brossura vengono

tutti cuciti e plastificati.

I libri così trattati vengono immagazzinati, pronti per essere inviati alle biblioteche che li richiedono. Il consorzio si preoccupa anche di catalogare i libri prima di inviarli: la scheda bibliografica viene fornita su floppy o su carta.

Per ogni libro viene anche fornita l'etichetta autoadesiva, secondo una classificazione tematica comune a molte biblioteche.

Un settore particolare dell'azienda è quello degli arredi e dei complementi (per es. gadget, custodie, segnalibri, accessori vari) tutti personalizzabili con il logo della biblioteca.

Tutti i servizi sono offerti separatamente alle biblioteche, secondo le loro necessità e/o possibilità: dal semplice acquisto del volume alla sua segnalazione in abstract, alla catalogazione ed etichettatura.

Conclusioni e considerazioni

Il viaggio in Germania si è rivelato particolarmente utile per conoscere un altro modello di biblioteca, abbastanza diverso dal nostro, totalmente incentrato sull'utente e sulle sue esigenze.

Alcune soluzioni sembrano comunque troppo azzardate per le realtà in cui viviamo e per l'idea di biblioteca ancora così radicata nel-



La biblioteca di Reutlingen

la mente dell'utente medio italiano o del bibliotecario.

Sicuramente parte di questa idea spetta proprio a noi bibliotecari modificarla, lavorando *per* l'utente, in tutto, dall'acquisto dei documenti alla loro collocazione, presentazione e fruizione.

Quest'idea significa anche, inevitabilmente, per il bibliotecario quasi farsi da parte, evitare un'intermediazione troppo forte fra l'utente e il documento, per rendere l'utente veramente autonomo nella ricerca e nella scelta di ciò che gli interessa. La particolare classificazione per temi dei documenti presuppone un lavoro organizzativo del bibliotecario a monte, che quasi termina con la collocazione del ➤

libro sui banchetti o sugli scaffali. Certamente molti spunti suscitano in noi alcune riflessioni:

- il nostro linguaggio usato per la segnaletica e per la classificazione risulta più specialistico e meno intuitivo rispetto a quello utilizzato nelle biblioteche visitate;

- l'utilizzo di Internet e di mezzi virtuali da parte dell'utente è apparso in Germania molto meno sviluppato di quanto ci si potesse aspettare; anzi questi media non sono stati affatto enfatizzati dagli stessi bibliotecari durante le loro spiegazioni nelle visite guidate;

- in tutte le città visitate si è notata la presenza di librerie molto frequentate e fornite, a volte vicine alla biblioteca, a testimoniare che comunque un luogo non esclude l'altro, ma anzi concorre alla maggiore diffusione dell'informazione;

- in Germania non esiste assolutamente alcuna differenza di supporto o di mezzo di informazione e crescita individuale: insieme ai libri vengono prestati giochi di società, stampe incorniciate, oltre naturalmente a cd-rom, cd musicali, riviste, videocassette;

- l'utenza nelle biblioteche pubbliche italiane è sicuramente diversa: dal momento che sono rare le biblioteche scolastiche ben organizzate e le università offrono scarsi spazi ai propri studenti, essi si rivolgono alle nostre biblioteche pubbliche per le loro esigenze di ricerca e lettura. Ciò condiziona inevitabilmente le scelte del bibliotecario, sia nel momento dell'organizzazione degli spazi, e nella scelta degli arredi e delle attrezzature, sia quando organizza e sviluppa il patrimonio documentario. La maggior parte dei bibliotecari in Italia, fortemente ancorata per tradizione e formazione professionale all'idea di una biblioteca quale luogo di studio e di conservazione dei materiali, fa fatica a liberarsi delle proprie convinzioni e del proprio ruolo pedagogico di mediatore tra il libro e l'utente;

- in molte realtà i programmi di acquisto delle nostre biblioteche tengono in gran conto la necessità di ampliare la sala di consultazione o completare opere in continuazione, mentre viene dedicata un'attenzione relativa per garantire l'incremento del patrimonio destinato solo al prestito;

- nelle biblioteche visitate il ricorso alla revisione del patrimonio e allo scarto è effettuato con regolarità e si aggira intorno al 10 per cento annuo del patrimonio posseduto. È diffusa la concezione che la biblioteca non debba crescere all'infinito, ma rinnovarsi continuamente per rispondere puntualmente alle esigenze e agli interessi degli utenti, mantenendo più o meno costante il proprio patrimonio. Questo modo di lavorare colpisce

noi bibliotecari italiani e ci fa riflettere sui timori e le difficoltà incontrate ogni qualvolta si sia intrapresa un'operazione di revisione del patrimonio.

Nota

¹ Si vedano: UTE KLASSEN, *La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza*, in *La biblioteca efficace*, a cura di Massimo Cecconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 69-75; LAURA RICCHINA, *La biblioteca tripartita. Dalla Germania un modello organizzativo alternativo per la pubblica lettura*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), 1, p. 52-61; cfr. anche la dispensa curata dal Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest che raccoglie gli interventi tenuti da Laura Ricchina e Dagmar Göttling in occasione dell'incontro svoltosi a Novate Milanese il 9 novembre 1998.