

I percorsi della nuova biblioteca

*Come sono stati distribuiti gli spazi e i servizi
assumendo il punto di vista del pubblico*

Riflettendo su come si dovessero distribuire percorsi e spazi abbiamo cercato di assumere il duplice punto di vista del pubblico che entra in biblioteca – il vecchio utente che si sente a casa o il nuovo che non ci ha mai messo piede – e del personale che deve rispondere nel modo più efficace.

In primo luogo sono stati tracciati i percorsi ideali degli utenti, degli operatori, dei fornitori, secondo criteri di autonomia da parte del pubblico, di non interferenza tra le attività degli utenti e quelle di gestione interna, di efficacia dei punti di mediazione tra utente e operatore.

Dovendo poi articolare gli spazi tra piani diversi è stata fatta una scelta per tipologia di servizi e d'uso da parte del pubblico: al piano terra tutti i servizi di carattere generale come quelli del settore d'ingresso, le raccolte a scaffale aperto destinate al prestito ma anche l'emeroteca, che è sempre affolla-

tissima e frequentata da molte persone anziane; in un blocco con percorso separato l'area ragazzi; al primo piano i servizi di uso più individuale o specialistico come la mediateca, la sezione locale, la lettura, anche con libri propri, la consultazione, quest'ultima con qualche dubbio risolto poi in termini di priorità; sempre al primo piano il corridoio separato degli uffici con segreteria amministrativa, direzione, saletta riunioni, accessioni-catalogazione, "cucina". Si sono adottati criteri di flessibilità e di modularità degli spazi, resi possibili dalla progettazione di locali molto aperti e dalla scelta di un arredo tecnico, non su misura, tale da consentire una costante riconversione dello spazio a seconda delle esigenze che via via emergeranno.

Per quanto riguarda la capacità di accoglienza, è stato previsto un tetto massimo di circa 250 posti a sedere, suddivisi tra le varie aree e



Sala lettura al primo piano; sotto, scaffali con le rotelle nella sala di consultazione che, all'occorrenza, si trasforma in sala conferenze



comprendenti posti di lettura sia individuali sia per piccoli gruppi, postazioni di lavoro specializzate, sedute informali per conversazione e lettura.

La biblioteca si apre con un'ampia struttura di accoglienza suddivisa tra un settore d'ingresso e una zona destinata ai servizi di reference. Lo spazio è ampio, molto luminoso, con grandi vetrate che si affacciano sul parco per creare un'idea di continuità tra l'ambiente esterno

e gli spazi interni della biblioteca, quell'idea di spazio-cerniera più volte ritrovata in tanti altri progetti e che piace ai bibliotecari perché consente di andare incontro al pubblico senza fermarsi ad aspettarlo sulla soglia.

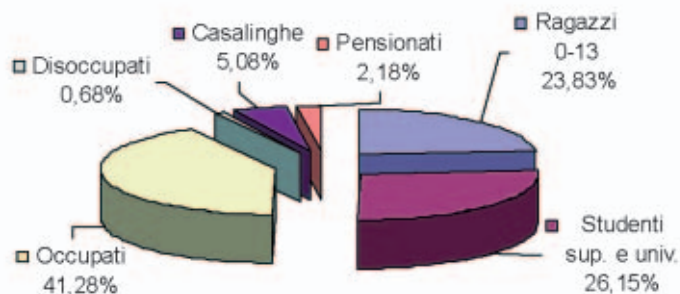
Abbiamo visto in seguito, in questi primi mesi di attività, quanto l'idea sia in effetti azzeccata e gradita al nostro pubblico, per quanto non immune da problemi di gestione della rumorosità e del "traffico" che si crea.

Per quanto disdicevole, è curioso ricordare la bella pensata di due ragazzi che quest'estate, per festeggiare l'effimera vittoria dell'Italia in una delle partite dei mondiali di calcio, sono entrati in motoretta a farsi un giro sventolando la bandiera tricolore.

Il settore d'ingresso è stato curato con particolare attenzione sia nella scelta degli arredi sia nel modo di impostarne i servizi. La nostra idea di accoglienza ce la racconta in queste stesse pagine Elisa Barbieri, attuale responsabile dei servizi di front-line.

In questo ambiente, cui si accede nel modo più libero possibile, si trovano i servizi di accoglienza (guardaroba e deposito borse, area di parcheggio per i passeggini dei piccoli, divanetti d'attesa o di riposo), i servizi di informazione generale, le postazioni OPAC, attrezzate con computer molto compatti e a schermo piatto per ri-

Fig. 1 - Composizione dell'utenza iscritti nel 2002



durre l'ingombro, alcuni punti di appoggio per la consultazione veloce, una fotocopiatrice a tessere. In espositori e bacheche sono inoltre disponibili anche quei materiali che consentono alla biblioteca di presentarsi come agenzia informativa di comunità e quindi opuscoli, dépliant, locandine di manifestazioni culturali, orari dei mezzi di trasporto. Nel disimpegno dell'ascensore a sud è a disposizione anche un punto telefonico pubblico e gli elenchi telefonici di tutte le province d'Italia.

L'ampio bancone attrezzato per ospitare fino a sei postazioni di lavoro (che sembravano tante ma nel primo periodo di attività sono state sempre occupate) ospita tutte le funzioni connesse al movimento dei libri (prestiti, prenotazioni, rinnovi, iscrizioni).

Il servizio di front-line è attualmente gestito da un assistente in ruolo che coordina l'attività di personale variamente impiegato (cooperativa, obiettori, collaborazioni coordinate, lavori socialmente utili). Qui l'utente che entra riceve le prime informazioni di orientamento all'uso degli strumenti e delle fonti presenti in biblioteca e può ricevere la tessera d'iscrizione.

In un'area di lavoro laterale, aperta e divisa da un altro bancone, c'è lo spazio dedicato al servizio di reference dove l'utente può accomodarsi, seduto, per avere consulenza individuale e specializzata da parte del personale addetto.

C'è infine la caffetteria, per il momento attivata con i soli distributori automatici, per una pausa nello studio e per le chiacchiere tra agguerriti gruppi di ragazzi o anche di anziani che qui si ritrovano a volte per riunioni improvvisate.

Nel corridoio tra l'emeroteca e l'affaccio sulla sottostante sala del foyer trova posto l'esposizione, su quattro coloratissimi totem, di materiale collocato su diversi supporti secondo aree di interesse o temi.

Le "vetrine" tematiche cambiano quasi ogni settimana, adattandosi a eventi, attività in corso, interessi degli utenti e integrando supporti diversi. Le novità editoriali sono in grande evidenza; la cosa funziona anche se occorre garantirne un ricambio più che quotidiano.

Dalla hall si dipartono le varie aree o sezioni della biblioteca secondo un'organizzazione che punta a un uso da parte del pubblico il più possibile autonomo e svincolato dal controllo del personale, ma anche alla disponibilità di vari gradi di assistenza, a seconda del tipo di esigenza espressa.

Tutti i punti di assistenza sono riconoscibili come tali grazie ai banconi circolari di legno, gradevoli e anche molto pratici sia per il pubblico sia per chi ci lavora.

L'area a scaffale aperto si integra, al piano terra, con gli altri servizi senza soluzione di continuità tra gli spazi d'ingresso e le sale.

Pensando alla biblioteca virtuale di un prossimo futuro, dove l'accesso alle informazioni ne implica sempre meno la disponibilità immediata in sede, è stato ipotizzato un aumento massimo di circa un terzo delle raccolte di documentazione nell'arco dei prossimi anni (70.000 documenti nel 2010), ma non un ulteriore incremento che avrebbe richiesto aree libere di completamento molto onerose in termini di superfici. Si è optato invece per un'organizzazione basata sul ricambio costante dei documenti a disposizione del pubblico, tale da garantire la massima visibilità e l'aggiornamento delle raccolte attraverso lo scarto o la collocazione a magazzino del materiale considerato via via obsoleto o non utilizzato.

La novità più rilevante rispetto all'organizzazione precedente, ma ad oggi non ancora del tutto realizzata, è data dalla diversificazione anche spaziale delle raccolte, per cui i lettori non trovano sol-

tanto file di scaffali e di libri reperibili quasi solo tramite la loro classificazione, non sempre di facile lettura, ma anche l'esposizione visibile delle copertine e una segnaletica più amichevole che aiuti nella ricerca. L'intero settore della letteratura è stato per esempio estrapolato dall'ordinamento CDD e collocato all'inizio della sala.

La disposizione degli scaffali e dei tavoli di lettura è studiata per creare piccole zone di lettura raccolte; la loro modularità ha permesso di organizzare lo spazio in modo flessibile e di prevedere successive modifiche poco onerose in termini di intervento. Sui montanti laterali delle scaffalature ci sono numerosi piani d'appoggio per la consultazione in piedi.

L'emeroteca è un bellissimo spazio di poco più di 100 metri quadrati, interamente vetrato sia verso l'esterno sia verso la zona interna d'ingresso, dove trovano posto circa 220 tra riviste e quotidiani, una postazione di lavoro per l'accesso a informazioni in cd-rom o banche dati esterne, due tavoli di lettura e tre gruppi di poltrone.

In una saletta separata (in attesa di liberarci in via definitiva delle raccolte cartacee, ancora molto richieste), sono collocate le pubblicazioni ufficiali degli ultimi vent'anni, Gazzette e Bollettino regionale.

Dall'area di prestito adulti si raggiunge al primo piano una luminosissima sala affacciata sul parco esterno a est, dove sono collocate le raccolte di consultazione e i tavoli di lettura, alcuni dei quali individuali, per lo studio con libri propri (40 posti). Qui si è fatta una scelta particolare, suggerita dalla dimensione e dal pregio del grande spazio aperto, ovvero la collocazione delle raccolte di consultazione su scaffali bassi e su ruote. Grazie a questo accorgimento si può rendere all'occorrenza disponibile la sala anche per incontri e

attività, come è già stato sperimentato con successo nelle giornate di inaugurazione.

Una piccola sala arredata invece con stile più tradizionale ospita la sezione di documentazione locale che attualmente comprende circa 2.300 opere, più di 3.000 immagini e alcuni fondi privati di recente acquisizione. Tra questi un consistente archivio di libri e documenti appartenuti ad Augusto Serena, letterato e principale autore della storia montebellunese, ma anche protagonista della cultura erudita trevigiana tra Otto e Novecento.

La nuova biblioteca integra nel proprio patrimonio anche le raccolte dell'Archivio storico comunale, per ora conservato altrove, che sarà collocato a magazzino nel piano interrato. L'Archivio contiene circa 3.200 buste relative a materiale costituito da documenti della vita sociale del periodo dal 1806 al 1957 e da un nucleo di documentazione sulla scolarizzazione in età asburgica. Per l'accesso ai documenti sarà possibile avere l'assistenza di un archivista (è un auspicio, vista l'attuale assenza in organico di questa figura) e un inventario informatizzato.

Nella zona centrale del piano superiore, con vista sul bel parco Colesanti, è collocata la mediateca, attrezzata con 12 postazioni di lavoro multimediali, una delle quali per persone disabili. Sono disponibili i programmi Office, l'accesso a Internet a pagamento e a cd-rom in rete, accessori per grafica, scanner, stampanti, web-cam. La tariffazione dei collegamenti Internet è gestita dal software "I-soft" utilizzato dalla biblioteca di Cologno Monzese.

L'uso della mediateca ha avuto in questi primi mesi un fortissimo incremento, con una media attuale di oltre 50 accessi al giorno.

Gli iscritti alla mediateca sono in totale 1.431 (dato al 31 dicembre 2002), pari al 15% circa dei tessera-

Tab. 1 - Dati triennio 2000-2002

	2000	2001	2002 (apr.-dic.)
Giorni di apertura	296	292	213
Patrimonio inventariato	47.213	51.305	54.730
Patrimonio revisionato			49.151
Incremento annuo	3.427	4.092	3.425
Libri / abitanti	1,7	1,8	2
Iscritti alla biblioteca	12.975	14.000	8.982
Incremento annuo iscritti	1.317	1.025	8.982*
Popolazione residente	27.163	27.809	28.303
Iscritti residenti	7.701	8.219	5.120
Rapporto iscritti/residenti	28,35%	29,56%	18%
Num. di prestiti esterni	47.447	50.570	64.236
Incremento annuo prestiti	6.382	3.123	13.666
Incremento annuo %	15,5%	6,6%	27%
Media giornaliera prestiti	160,29	173,18	302
Prestiti pro iscritto	3,66	3,61	7,15
Prestiti / patrimonio	1,00	0,99	1,17
Presenze	92.904	103.311	118.066
Media giornaliera	314	354	554
Incremento %	6%	13%	56%
Consultazioni basi dati**	3.150	4.360	11.363
Numero fotocopie utenti	21.850***	13.790	16.170

* Reiscrizioni dal 15.4.02.

** Servizi Internet, consultazione base dati on line e su cd-rom - Servizi di reference.

*** Nel 2000 sono state conteggiate anche le fotocopie a uso interno.

Una delle funzioni più qualificanti del servizio è quella di fornire opportunità di alfabetizzazione informatica a persone adulte e anziani che non abbiano avuto occasione di fare conoscenza con schermi e tastiere. Nel corso del 2002 sono stati realizzati un corso estivo per genitori e figli "Un computer per due", corsi di base e corsi "over 50" che adesso stiamo riproponendo con la previsione di almeno un primo e un secondo livello. Tutti i corsi sono rivolti a utenti iscritti e sono a pagamento.

Un altro elemento che sta caratterizzando l'uso di questo servizio è una forte presenza di persone straniere, motivo per cui si è scelto di mettere a disposizione nelle immediate vicinanze una consistente sezione di libri in diverse lingue (350). Sempre in mediateca sono stati collocati numerosi manuali di informatica.

Il problema più consistente da ri-

solvere per portare a regime un servizio che, oltre ad essere molto apprezzato, "rende" in termini di entrate, è la previsione della figura di un mediatecario, già presente in altre biblioteche e senz'altro indispensabile per garantire la gestione del servizio ma anche la manutenzione tecnica delle postazioni e della rete.

Il piano interrato

Dei circa mille metri quadrati del piano interrato, o piuttosto parzialmente interrato, quasi la metà è destinata al magazzino della biblioteca e dell'archivio storico. Qui saranno collocati, non appena conclusi i lavori, libri e materiali meno utilizzati dagli utenti o in attesa di scarto, raccolte pregresse di riviste e di pubblicazioni ufficiali. Questo consentirà di mantenere sempre aggiornata e non troppo

Nuove biblioteche

fitta l'area a scaffale aperto e di recuperare spazi per nuovi servizi. Nello spazio centrale del piano, aperto con la grande vetrata a piramide verso l'esterno e il verde del parco, c'è una sala riunioni-esposizioni arredata con sedie impilabili e una capacità di circa cento posti. Il suo utilizzo è stato molto recentemente regolamentato per ospitare in via prioritaria tutte le attività direttamente gestite dalla biblioteca e dall'assessorato, quelle promosse da associazioni culturali o comunque d'interesse pubblico e altre ancora a pagamento. L'auditorium, infine, vedrà la luce entro circa un anno e darà ulteriore valore a questi nuovi spazi culturali collocati in pieno centro e serviti anche da un grande parcheggio.

La biblioteca dei bambini e dei giovani

Nonostante lo sviluppo recente abbia portato a un equilibrio quasi pari tra utenza adulta e ragazzi, e quindi a un impegno "equo" nell'offrire servizi rivolti alle varie fasce d'età, occorre sottolineare che la Biblioteca di Montebelluna ha sempre destinato una particolare attenzione al pubblico più giovane. Negli articoli che seguono, di Mirca Da Riva (area ragazzi) e di Giusi Gallina (ludoteca) spieghiamo come la biblioteca ha impostato questi servizi.

A un anno dall'apertura

Se un consuntivo sui numeri di questo primo anno circa di attività può sembrare già abbastanza significativo, è invece ancora tutta da approfondire una più ampia analisi di come la nuova offerta risponde alle effettive richieste del pubblico e della città; se sono state soddisfatte o meno le aspettati-

ve; del modo in cui si dovrà far fronte al problema di reperire tutte le risorse necessarie per la gestione ordinaria e di come infine si porterà a compimento l'opera.

A distanza di poco meno di un anno dall'apertura al pubblico, come si può vedere nella tabella di raffronto tra i dati dell'ultimo triennio, il notevolissimo aumento di presenze (56%) e di prestiti (27%) sembra essere consolidato.

Da aprile ad oggi si sono di nuovo iscritti alla biblioteca più di 9.500 persone e si è riscontrata, rispetto ai dati degli anni precedenti, una notevole diversificazione dell'utenza, sia per quanto riguarda l'età che le categorie professionali rappresentate. In particolare si è assistito a un notevole aumento percentuale dell'utenza adulta, qua-

si il 50%, mentre fino a poco tempo fa non superava il 30% circa del totale. Dal punto di vista della qualità degli spazi, le scelte hanno favorito la funzione aggregante della biblioteca, ponendo nello stesso tempo però notevoli problemi legati al rumore e anche all'uso ordinato dei vari servizi da parte del pubblico.

Molto rimane ancora da fare, ma siamo convinti che, grazie alla piacevolezza degli ambienti e a un'offerta davvero per tutti, la nuova biblioteca abbia centrato uno dei suoi obiettivi principali, cioè quello di risvegliare l'interesse di tante persone che con scelte meno onerose, ma anche meno coraggiose, non saremmo forse riusciti ad avvicinare.

(a.r.)