

# Tre livelli in cinque corpi

*La nuova Biblioteca comunale di Viadana si presenta: scelte di layout e modelli organizzativi orientati all'utente*

Antonio Aliani  
Biblioteca comunale di Viadana  
biblioteca.viadana@pro-crea.it

Gianfranco Bettoni  
Sistema bibliotecario Ovest Mantovano  
sistema@pro-crea.it

Progettare una biblioteca e riformulare l'organizzazione dei propri servizi, con trasferimento delle collezioni in spazi moltiplicati rispetto alla situazione preesistente, è senza dubbio un'esperienza di grande fascino nella vita professionale di un bibliotecario. Si ha l'opportunità di realizzare il proprio "sogno biblioteconomico". Nel plasmare lo spazio bibliotecario diventano finalmente applicabili le conoscenze apprese in letture, corsi, convegni, seminari di studio e soprattutto in visite a biblioteche italiane ed estere, mutuandone le scelte rivelatesi positive e limitando al massimo gli eventuali errori o le imperfezioni delle realizzazioni bibliotecarie più recenti.

Certo, occorre misurarsi con il budget a disposizione, serve evitare atteggiamenti pilateschi e farsi coinvolgere nelle gare d'appalto per convincere amministratori e dirigenti a scegliere fornitori adeguati dove i criteri qualitativi valgono almeno quanto il ribasso sul prezzo d'asta. Risulta fondamentale proporsi (quando necessario imporsi) al settore comunale dei Lavori pubblici per incontrare i progettisti e gli impiantisti prima, i fornitori d'illuminotecnica e di arredi poi, affinché sia esaltata quell'armonia tra struttura edilizia-architettonica, soluzioni d'arredo e biblioteconomiche che fanno della biblioteca il luogo sociale di servizio pubblico più apprezzato dai



**Il giorno dell'inaugurazione una catena umana rappresenta simbolicamente il trasferimento dalla vecchia alla nuova sede della Biblioteca di Viadana**

cittadini.<sup>1</sup> Se paragoniamo la biblioteca a un computer, comprendiamo come non vi possa essere distonia tra il contenitore, l'infrastruttura interna (l'hardware) e le scelte biblioteconomiche (il sistema operativo).

Quante volte si sono visti bellissimi edifici pubblici, esempi di felici ristrutturazioni o di nuova edilizia, mortificati da soluzioni di cablaggio, corpi illuminanti o arredi inadatti, con conseguenze negative

che ricadono sulla gestione del servizio, quindi sugli operatori e, in ultima analisi, sugli utenti, per i quali – non si dimentichi mai – il servizio è istituito.

L'esperienza che qui viene trattata a più voci è quella della Biblioteca di Viadana, un comune di circa 17.000 abitanti tra Lombardia ed Emilia, che come territorio di confine si è impegnato a coniugare l'efficace organizzazione bibliotecaria regionale lombarda con il



**L'edificio della biblioteca con le tonalità di verde e di azzurro che contraddistinguono l'ambiente**

proverbiale alto livello dei servizi pubblici emiliani.

### **L'edificio**

Nel 1993 l'amministrazione comunale di Viadana decide di costruire un nuovo plesso per le scuole elementari, più periferico e attiguo al polo del liceo, al palasport e alla piscina.

L'edificio che si viene così a liberare, costruito nel primo Novecento, risulta obsoleto, con impianti che non ne consentono più l'utilizzo, nonché troppo ampio per l'uso scolastico a causa del sensibile decremento della popolazione infantile degli anni Ottanta. È il più imponente della città, tanto che l'ingegner Guglielmo Decò, incaricato dal Comune nel 1905 di progettare il nuovo palazzo delle scuole elementari del capoluogo, concludendo la sua relazione scrisse che "tra gli edifici civili di Viadana, questo sarebbe stato quello di cui vantarsi maggiormente per la città". Il luogo è diventato col tempo socialmente rilevante: è parte della memoria di quattro generazioni di viadanesi che qui hanno "imparato a leggere e a far di conto". Il palazzo, pur subendo numerose modifiche, è giunto

fino ad oggi, nel complesso, sostanzialmente inalterato.

L'amministrazione comunale intende mantenere la finalità pubblica dell'edificio e ne vuole ricavare un "Palazzo della cultura": chiede e ottiene il FRISL (contributo in forma di prestito agevolato) della Regione Lombardia e inizia i lavori nel 1997 per terminarli nel 2001. Mentre la struttura esterna in stile liberty viene fedelmente riportata al disegno iniziale, all'interno vengono eliminate le modifiche sopravvenute durante il corso del suo utilizzo, in particolare le pareti non portanti delle ex aule aggiunte durante il boom demografico degli anni Cinquanta e Sessanta. A lavori conclusi il palazzo di 4.000 metri quadrati si presenta come un open space modulato sui servizi culturali.

Il Palazzo della cultura ha una struttura perfettamente simmetrica, a forma di ferro di cavallo, ed è destinato ai servizi integrati di Biblioteca, Informagiovani, Ludoteca, Museo civico, Galleria d'arte contemporanea, Archivio storico, Museo della città, sala conferenze e punto di ristoro con bar interno. La nuova amministrazione comunale eredita nel 2001 l'ultimazione del Centro culturale, che chiama MuVi (Musei Viadana). L'inaugura-

zione avviene nel maggio 2003 con l'apertura della nuova biblioteca, occasione nella quale si svolge una lunga catena umana per il trasferimento simbolico dei libri.

### **La collocazione urbanistica**

L'impatto della struttura con lo spazio urbano è indubbiamente forte, ma mitigato dall'area verde di collegamento con la strada, ben piantumata con grandi alberi. È il luogo naturale di socialità dei viadanesi, attiguo alla piazza centrale, la vera "agorà" di Viadana. Lo spazio verde intorno all'edificio costituisce un'area che nello stesso tempo isola (dal traffico) e unisce (alla piazza), è esterno all'edificio stesso, ma lentamente lo introduce, è luogo di passaggio ma anche la prosecuzione di un avvenimento appena condiviso, come una visita al museo, una mostra in galleria, un dibattito, un incontro in biblioteca. Viene da ricordare quanto afferma Luigi Paladin a proposito della Biblioteca di Sarezzo, in provincia di Brescia:

Quanto sia importante quest'area cuscinetto di pre-ingresso, non solo per l'incolumità dei lettori distratti,

o per i bambini giocosi, o semplicemente come custodia delle biciclette, ma anche e soprattutto come territorio sociale di scambio e di interazione, protetto e nel contempo aperto, lo si può cogliere paragonandola a quel particolare spazio sociale di confine che, nelle abitazioni, incomincia appena fuori della porta, e a volte corrisponde all'atrio condominiale, agli androni, ai piccoli cortili o giardinetti oppure, a livello di strutture più consolidate, allo spazio antistante il cinema, il teatro, la chiesa, la scuola...<sup>2</sup>

Per la felicissima collocazione urbanistica e per precisa volontà degli amministratori comunali che si sono succeduti dal progetto iniziale, l'area del MuVi è considerata il cuore pulsante della città, dove lo spazio esterno e il grande cortile interno fungono da catalizzatori di attività di risonanza sociale, quali fiere, feste, spettacoli e dibattiti all'aperto, nonché come prolungamento esterno della ludoteca.

L'ampia finestratura dell'edificio dona un'importante visibilità del suo interno nelle ore serali, quando la comunicazione del servizio bibliotecario e degli altri servizi culturali diventa massima: una sorta di vetrina di 200 metri lineari per l'intero corpo dell'edificio su due piani.

### Il primo livello

Anche all'ingresso della biblioteca lo spazio non perde la caratteristica dell'informalità, non è pressante nei confronti dell'utente cui viene offerta l'opportunità di fermarsi per leggere avvisi e informazioni, in comunanza con il servizio Informagiovani, sedersi comodamente su grandi poltrone o fare capannello con amici e conoscenti. Si presenta come una sorta di limbo di accoglienza, dove un grande bancone a impronta minimalista bianco magnolia, con trasparenze in vetro e linee orizzontali in acciaio ospita le operazioni di registrazione, iscrizione, prestito, e costituisce il primo ponte verso le postazioni di reference interne alle raccolte e presidiate dagli operatori professionali della biblioteca.

La scelta della centralizzazione di prestito e reception in un unico punto è stata una scelta determinata (sofferta ma indotta) dallo studio dei percorsi all'interno della biblioteca. Un servizio su due piani, collegati da un ascensore interno che scende oltre l'area di quick reference, ha postulato l'avanzamento dell'accoglienza degli utenti nella biblioteca, donandole in tal modo una giusta importanza

nella logica del Centro culturale. La biblioteca con i suoi 1.700 metri quadrati occupa infatti l'esatta metà del complesso del MuVi, dove vengono ospitati anche il Museo civico, la Galleria d'arte contemporanea, il Circolo fotografico Azzolini e tra qualche mese anche l'Archivio storico comunale, il Museo della città e la Fondazione Ponchiroli.

Il progetto biblioteconomico è stato corale, con il coinvolgimento di tutti gli operatori della biblioteca.

Consapevoli del profondo cambiamento in atto che avrebbe comportato una revisione delle modalità di lavoro, sia per necessità logistiche di presidio delle diverse aree che per un maggiore dedizione al reference front line con strumenti documentari locali e remoti, i colleghi con livelli diversi di responsabilità si sono confrontati assiduamente nei mesi precedenti il trasloco.

La vecchia biblioteca, da vent'anni radicalmente trasformata da raccolta documentaria di prevalente conservazione a biblioteca centro sistema con collezione a scaffale aperto, a causa dell'esiguità degli spazi a disposizione e delle risorse di personale non ha mai potuto separare i luoghi del reference e



Visibilità notturna della biblioteca dal centro città

del prestito, con l'ovvia conseguenza della perenne congestione di attività bibliotecarie svolte da diversi operatori dietro al grande banco di prestito.

L'estensione della nuova biblioteca su una superficie quadrupla con l'aumento di una sola unità in servizio ha comportato una segmentazione delle mansioni e un presidio individuale dei quattro punti di assistenza, con maggiore specializzazione di ciascun operatore.

Non vogliamo trattare in questa sede gli aspetti di psicologia del lavoro, tuttavia non possiamo trascurare l'accento al crescente impegno motivazionale richiesto ai bibliotecari in una realtà complessa come quella della biblioteca, dove si incrociano necessità informative e documentarie, apprendimenti e tecnologia, organizzazione del sapere e capacità di esplorazione delle fonti, aspetti di comunicazione e approccio individuale con l'utente, dal cui soddisfacimento della richiesta informativa e/o documentaria dipende il successo del servizio. Dare la risposta giusta al momento giusto – e per giunta prevalentemente da soli – significa credere incondizionatamente nel servizio, specializzare le proprie mansioni e ricavarne motivazione, formazione continua e attaccamento.

Passando dalla reception, ovvero dal bancone dei prestiti, gli utenti sono accolti in biblioteca da una serie di proposte tipiche del settore d'ingresso della biblioteca a tre livelli (o a "cinque corpi" come vedremo poi).

Addentrandosi, l'utente incontra i bibliotecari mediatori e consulenti nelle ricerche, riconoscibili dai banconi dove sostano e soprattutto dagli impianti luminosi zenitali che indicano i luoghi di assistenza reference e indirizzano l'utente in ogni area della biblioteca.

Il punto di primo orientamento è a disposizione accanto alle prime due



**La reception con il banco di accoglienza**

postazioni con l'OPAC della Provincia di Mantova,<sup>3</sup> elevabili elettricamente in altezza con un semplice pulsante, con massima versatilità di utilizzo per ogni utente.

Anche le postazioni di reference hanno subito modifiche strutturali rispetto al progetto iniziale: sono state abbattute tutte le barriere visive tra operatore e utente (come le alzate di bancone più adatte a compilare moduli che a intervistare l'utente nella mansione di reference), sono stati posti colorati sgabelli ergonomici differenziabili in altezza per far accomodare l'utente seduto davanti o a fianco del bibliotecario, sono state create apposite appendici rotonde di finitura per invitarlo vicino alla videopostazione del bibliotecario, inaugurando così la nuova filosofia dell'"intorno al banco di reference" al posto del tradizionale front line. Non è infatti difficile immaginare l'oggettiva difficoltà dell'utente delle nostre biblioteche che, posto in piedi di fronte al bibliotecario, non può vedere il monitor del computer e deve per questo interpretare la risposta dell'operatore

senza poter leggere il risultato delle sue interrogazioni. La possibilità di appostarsi di fianco al bibliotecario aumenta considerevolmente il feedback dell'utente mentre il successo della ricerca consolida l'amichevolezza della biblioteca.

Al primo livello, a piano rialzato, si incontra la raccolta dei libri di narrativa per adulti. Nel grande corridoio ornato di piante in vaso, e perciò definito "Giardino dei libri", trovano la loro ideale collocazione sia le postazioni OPAC che gli scaffali di narrativa, dove uno o più ripiani di ciascun scaffale sono collocati a espositore per mettere in mostra copertine sempre diverse. La differenziazione cromatica e la flessibilità d'uso del ripiano è funzionale al riconoscimento delle novità, all'evidenziazione di alcuni titoli scelti periodicamente dai bibliotecari e a quel nuovo comportamento, mutuato dalla ricerca in Internet, definito "serendipità", ovvero l'imbattersi anche in ciò che non si andava cercando.

Dal corridoio principale si accede attraverso un'ampia apertura (il *gateway*) allo spazio multimedia,

### Il MuVi e la biblioteca in cifre

4.000 mq di superficie totale  
di cui 3.000 mq al pubblico  
1.700 mq per la biblioteca (di cui 1.200  
al pubblico) e 300 per la ludoteca  
Spese previste a ultimazione lavori:  
€ 3.200.000  
Lotto A (Biblioteca) € 1.950.000  
Lotto B (Museo e Galleria) € 1.250.000.  
Finanziamenti: contributo FRISL della  
Regione Lombardia Lire 3.203.000.000,  
corrispondenti a € 1.655.000  
Mutuo cassa deposito e prestiti  
Lire 2.745.000.000, corrispondenti  
a € 1.418.000  
Avanzi di amministrazione 1999-2001  
€ 130.000

#### Spesa per allestimento biblioteca

Corpi illuminanti	€ 60.700
Arredi	€ 285.000
Tendaggi	€ 13.000
Segnaletica	€ 7.500
Attrezzature informatiche di cui 30.000 finanziati dalla Regione Lombardia (l.r. 35/95)	€ 57.000
Impianto anti-intrusione e rilevazione fumi	€ 55.000
Ascensore	€ 50.000

#### Le collezioni della biblioteca

28.300 volumi in libero accesso di cui 6.000  
per bambini e ragazzi; 14.000 volumi antichi  
(secc. XVI-XX); 5.000 volumi a magazzino,  
comprese le annate dei periodici

800 videocassette  
300 cd musicali  
290 cd-rom e dvd-rom  
76 periodici correnti

#### Personale

1 cat. D direttore biblioteca  
2 cat. C assistenti di biblioteca  
2 cat. B operatore di biblioteca  
1 cat. D direttore Sistema bibliotecario  
2 volontari  
Sono state richieste 3 persone con il  
Servizio civile volontario dal 2004.

#### Arredi e strumentazioni

1.750 metri lineari di scaffalatura  
105 posti studio di cui 40 per ragazzi  
20 posti per lettura informale  
14 posti panchetta per bambini  
14 poltrone di cui 2 a dondolo  
1 bancone reception e prestito all'ingresso  
3 banconi orientamento e reference  
7 postazioni Internet, di cui 2 riservate ai  
ragazzi  
2 postazioni in ludoteca per giochi e  
Internet  
5 postazioni OPAC, di cui 3 regolabili in  
altezza  
3 postazioni per videoscrittura a disposizio-  
ne degli utenti  
4 vetrinette verticali per esposizione di libri  
pregiati  
8 vetrine su piedistallo per mostre librerie  
di pregio

con il quadrifoglio delle postazio-  
ni Internet, dove è presente un al-  
tro operatore. Una successiva  
apertura introduce alla Sezione ra-  
gazzi, con la tripartizione logistica  
per le opere di narrativa, divulga-  
zione e primi libri.

Da rilevare l'uso studiato del colo-  
re: l'arancione, scelto in base all'e-  
sigenza della comunicazione espo-  
sitiva dei libri di narrativa per ra-  
gazzi, accompagna l'utente adulto  
nella segnaletica a scaffale, abbi-  
nato all'eleganza del blu dei ripia-  
ni che accomuna tutta l'area di pri-  
mo livello.

Per i piani di lavoro si è adottato  
un verde marino per lo spazio  
multimediale, dove la cablatura  
che scende dall'alto con colletto-

re in acciaio elimina ogni interfe-  
renza di cavi a terra. Il colore  
bianco magnolia contraddistingue  
i piani dei banconi e dei ta-  
voli a stelo, questi ultimi scelti in  
alternativa alla seduta per un ap-  
poggio più informale delle opere  
di narrativa.

Avvolgenti poltrone color ocra e  
arancione completano l'area di  
primo livello per adulti, mentre i  
lunghi espositori in plexiglass fis-  
sati alle pareti, muniti di tasche per  
contenere opuscoli, dépliant e lo-  
candine consentono alla biblioteca  
di presentarsi anche come agenzia  
informativa di comunità.

Una caratteristica fondamentale  
della nuova biblioteca è la luce na-  
turale, che rimbalza da un punto

all'altro dell'edificio concepito co-  
me un open space. Le grandi fine-  
stre offrono una dimensione do-  
mestica, che tradizionalmente ha  
sancito un buon rapporto tra aper-  
tura e chiusura, tra intimità e so-  
cialità. Dai tavoli singoli di studio  
si scopre al di là delle finestre lo  
spazio esterno antistante la biblio-  
teca, come per censire una pre-  
senza che si accinge a entrare o a  
uscire dall'edificio, o comunque  
per liberare un attimo gli occhi dal  
testo e, alzando la testa, memoriz-  
zarne il contenuto (R. Barthes).  
L'utente può variare autonoma-  
mente la luminosità naturale: le fi-  
nestre possono essere aperte, soc-  
chiuse, aperte in alto o schermate  
con tende a veneziana.

#### Il secondo livello

Nell'area studio del primo piano,  
le cui collezioni sono collocate  
secondo il sistema Dewey a scaf-  
fale aperto, i tavoli sono predi-  
sposti per le diverse modalità di  
studio: dai singoli di cui si è det-  
to, ai tavoli attrezzati con luci e  
prese dati in modo da poter con-  
sultare con proprio pc portatile,  
ove occorra, anche risorse infor-  
mative e documentarie non pre-  
senti in biblioteca, ai tavoli pro-  
tetti dagli scaffali di Scienze so-  
ciali e Storia, alle grandi superfici  
quadrate adatte allo studio collet-  
tivo e ricerca di gruppo per gli  
studenti medi superiori, collocati  
nella Sala delle arti.

Le tonalità sono più morbide a  
mano a mano che ci si inoltra ne-  
gli spazi destinati allo studio più  
intensivo.

In tutto il secondo livello si è op-  
tato per scaffali con struttura in le-  
gno e metallo e ripiani bianchi,  
per un migliore abbinamento col  
soffitto a travetti in legno. Con un  
occhio al contenimento dei costi,  
la sala dedicata alle arti è stata ar-  
redata con scaffali in legno e ri-

piani gialli, già presenti nella vecchia sede.

Una particolare attenzione è stata posta alla scelta dei materiali, evitando verniciature e sostanze di origine non naturale, oltre alla possibilità di riciclaggio al termine dell'uso. L'alluminio, l'acciaio e il legno massello delle strutture corrispondono a queste caratteristiche di rispetto ambientale.

La biblioteca è totalmente cablata in ogni spazio per poter affiancare all'informazione e alla documentazione tradizionale su carta anche l'informazione attraverso supporti telematici. Il cablaggio è incorporato nella struttura muraria, segue in parallelo ma con giusti isolamenti l'impiantistica elettrica e si presenta abbastanza spazioso da poter ricevere ulteriori potenziamenti.

La favorevole congiuntura di tecnologie dell'informazione e deposito della memoria sta conducendo la nuova biblioteca sui binari della rete, senza però perdere di vista la *mission* della tutela e della valorizzazione di ciò che possiede.

Con questa consapevolezza di custodia della memoria si sono volute esaltare le numerose collezioni antiche della biblioteca, i cui fondi storici sono stati interamente catalogati grazie anche ai finanziamenti regionali che ne hanno permesso la divulgazione su cd-rom.<sup>4</sup>

Annunciata da un percorso espositivo in vetrine illuminate, la biblioteca dei libri antichi, con sala studio riservata, si presenta come un'elegante appendice protetta da scaffali a vetri. Anche quest'ultima area è munita di postazione per la consultazione di cataloghi online e di cd-rom.

Da quanto finora illustrato la Biblioteca comunale di Viadana,

ancorché organizzata sull'esperienza tedesca dei tre livelli, si caratterizza per i cinque corpi, ciascuno in relazione di contiguità con il precedente e con il susseguente:

- 1) il seminterrato con il magazzino della biblioteca e l'archivio comunale;
- 2) il settore d'ingresso e della prima informazione, comprendente l'Informagiovani, il multimediale, l'emeroteca, la video-fonoteca, tutta la raccolta di narrativa e l'intera Sezione ragazzi;
- 3) le aree studio con la saggistica e le opere di consultazione;
- 4) il fondo antico;
- 5) la ludoteca, in un corpo staccato e collegato con un portico alla biblioteca.

Lo studio dei percorsi nella nuova Biblioteca di Viadana ha voluto privilegiare l'effetto non disturbante del browsing dell'utente. Ciò ha significato la ricerca della massima facilità di accesso ai servizi più frequentati al piano rialzato, con un percorso che non interferisse con le altre parti della biblioteca, e la moltiplicazione dei luoghi di sosta, rendendoli a

volte più intimi, a volte più comunicativi.

Ogni dettaglio è stato pensato con l'obiettivo di rassicurare e guidare l'utente nuovo, che ci si attende comprenda l'organizzazione attraverso il layout della biblioteca anche senza avervi mai messo piede prima.

La segnaletica non è stata considerata come accessorio facoltativo di finitura, ma filo ineludibile di comunicazione tra i servizi e la loro complessa organizzazione. La segnaletica direzionale accompagna l'utente con totem e pannelli a muro in plexiglass trasparente, armonizzati con le lunette in plexiglass opacizzato con notazioni alfanumeriche in blu/arancione poste all'apice dello scaffale, sino ad arrivare al palchetto, dove la specificità del codice Dewey orienta nella ricerca del libro.

Ci siamo talmente concentrati sulle esigenze dell'utente, del suo "star bene" in biblioteca come sintesi dell'architettura, dell'arredo, della funzionalità e dell'organizzazione del servizio che a inaugurazione avvenuta ci siamo accorti di aver dimenticato di apporre l'indi-



**Il corridoio della sezione narrativa nel "Giardino dei libri"**

## Nuove biblioteche

cazione di uscita per rendere visibile la sua direzione.

### Note

<sup>1</sup> Il sondaggio è stato eseguito tra il 5 e l'8 novembre 2002 dalla società Bruno Poggi Associati intervistando 1.000 cittadini residenti sul territorio comunale di Viadana di età superiore ai 18 anni. L'indagine riguardava i servizi erogati dal Comune di Viadana quali: ufficio anagrafe, biblioteca comunale, erogazione gas metano, servizi cimiteriali, ufficio servizi sociali, settore tributi, ufficio pubblica istruzione, polizia municipale, acquedotto comunale. La biblioteca comunale è stato il servizio che ha raccolto la più alta percentuale positiva pari al 97,1%, seguito dall'ufficio anagrafe che ha ottenuto il 93,4% e poi tutti gli altri con valori decrescenti.

<sup>2</sup> LUIGI PALADIN, *Leggere lo spazio*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 7, p. 22.

<sup>3</sup> <<http://provincia.mantova.it/servizi-culturali>>.

<sup>4</sup> BIBLIOTECA COMUNALE "LUIGI PARAZZI" DI VIDIANA, *Catalogo del fondo antico* [cd-rom], Comune di Viadana – Regione Lombardia, 2001.



Consultazione dell'OPAC con postazioni regolabili in altezza