

Una biblioteca "mobile" nel Glass Palace di Helsinki

Antonella Agnoli

Biblioteca S. Giovanni
Pesaro
antonella.agnoli@iol.it

La Cable Book Library è stata fondata nel 1994 ed è una delle più recenti tra le 37 biblioteche che costituiscono il sistema della città di Helsinki. È specializzata in Internet e in servizi di informazione attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie. La sua prima sede fu un vecchio stabilimento di cavi della Nokia, ma nel 1998 si trasferì nell'edificio attuale, situato nel cuore di Helsinki, tra la stazione centrale e quella delle corriere.¹ L'edificio fu costruito nel 1936 su disegno di tre giovani studenti di architettura – Niilo Kokko, Viljo Rewell e Heimo Riihimäki – e di-

venne subito famoso per il grande uso di pareti di vetro e per il suo rigoroso funzionalismo. Dopo un periodo di decadenza e di abbandono, nel 1996 la città di Helsinki decise di restaurarlo mantenendo il progetto originario, compresi i bellissimi arredi razionalisti e l'atmosfera anni Trenta.

L'edificio, ribattezzato Media Center, viene comunemente chiamato Glass Palace, ed è diventato un punto di incontro dove nuovi media, nuove connessioni telematiche, postazioni *touch screen* Internet, cinema, caffè e ristoranti lavorano l'uno accanto all'altro. Nel Media Center, infatti, oltre alla Cable Book Library ci sono: un cinema europeo, un ristorante, caffè, spazi espositivi, spazi per eventi culturali, multimedia shopping center, studi televisivi, servizi informativi della città (es. Informagiovani) e una grande varietà di nuovi servizi. Tra questi, un minuscolo locale dove due giovani intraprendenti e gentili hanno avviato un servizio di *book on demand* che sta riscuotendo un certo successo: è possibile avere la ristampa di un vecchio libro in 15 minuti al prezzo di 6/7 euro a copia. Il progetto della biblioteca si propone di offrire, nel cuore della città, un accesso facile e qualificato a Internet e un servizio personalizzato di ricerca di informazioni. Ci



Foto Kari Lamsa

sono 120 quotidiani e riviste di informatica, grafica e stampa, media, film, fotografia, musica, fumetti, viaggi, settimanali generalisti. I libri di non fiction riguardano solo alcuni temi: media e nuove tecnologie, viaggi, film e fotografia. Tutti i materiali possono essere presi in prestito. La biblioteca ha una notevole collezione di fumetti, cd-rom, dvd e database.

La combinazione tra centralità del sito e orari di apertura molto ampi rende questa biblioteca assai popolare. L'utenza (circa 1.000 persone al giorno) è estremamente diversificata ed è rappresentativa delle differenti culture presenti in Helsinki: mescolati con la popolazione locale si possono incontrare turisti, immigrati e rifugiati politici provenienti da ogni angolo del mondo.²

L'atmosfera è molto particolare, diversa da quella di qualsiasi altra biblioteca che mi sia mai capitato di visitare: la Cable Book Library è



Foto Kari Lamsa

In alto, una veduta del Glass Palace; a fianco uno spazio attrezzato all'interno della Cable Book Library

Biblioteche nel mondo

collocata al primo piano, accanto a un ristorante molto chic, dove ho mangiato immersa in un'atmosfera anni Trenta (ancorché a prezzi finlandesi, cioè astronomici).

Per i clienti del ristorante che attendono il loro turno c'è una strana postazione su ruote chiamata IGS (Information Gas Station), della quale dirò più avanti, e vari arredi su ruote (scaffali, postazioni Internet, un bancone, tavoli e sedie). A biblioteca chiusa questo spazio diventa uno dei tanti luoghi di incontro del Glass Palace e gli arredi vengono ritirati nello spazio della biblioteca, una sala lunga 60 metri e larga 5. Sono sufficienti 15 minuti di lavoro di due persone per riallestire quotidianamente lo spazio, compresi tutti gli allacciamenti delle postazioni Internet.

L'interno della biblioteca è un mix di design anni Trenta e arredi progettati per una biblioteca tecnologica, flessibile e convertibile a seconda degli orari e dell'uso.³

Entrando troviamo, sulla sinistra, un lungo bancone dove vengono svolte tutte le attività di reference

sul posto e a distanza, prestito di documenti e prestito interbibliotecario per tutte le biblioteche della città di Helsinki. Nel resto della biblioteca si alternano scaffali molto bassi, postazioni informatiche, tavolini che gli utenti si portano accanto a eleganti divani di pelle nera, dove è possibile collegarsi con il proprio pc alla rete. Anche le lampade si possono spostare per meglio adattarle alle funzioni desiderate.

In biblioteca ci sono 22 postazioni Internet ma ovunque, anche nella grande terrazza e nel caffè che si trovano accanto alla biblioteca, è possibile collegarsi con il proprio pc alla rete attraverso un sistema wireless senza limiti di tempo.

La politica della biblioteca di rendere facile l'accesso a qualsiasi tipo di informazione passa anche attraverso un'accurata scelta delle soluzioni di arredo, che proprio per questo sono estremamente amichevoli e molto flessibili.

La biblioteca cerca di rispondere alla sua missione attraverso undici bibliotecari giovani e preparati: 1 direttore, 1 bibliotecario IT (Infor-

Carta d'identità

Indirizzo: Lasipalatsi
Mannerheimintie 22-24
00100 Helsinki
kirjakaapeli@lib.hel.fi
<<http://www.kirjakaapeli.lib.hel.fi/>>

Architetti: Nilio Kokko,
Viljo Rewell, Heimo Riihimäki
Anno di costruzione
dell'edificio: 1939
Designer degli interni:
Pasi Hamalainen
Restauro dell'edificio in cui
è ospitata la biblioteca
(Media Center): 1998
Superficie complessiva
dell'intero edificio: 4.500 mq
Visitatori all'anno del Media
Center: 1,5 milioni

Superficie della biblioteca: 300
mq + ca 100 mq di ingresso
a disposizione della biblioteca
durante gli orari di apertura
al pubblico.

Nello stesso edificio operano
altri venti servizi.

L'edificio è di proprietà della
Città di Helsinki e amministrato
da Mediakeskus Oy.

Informazioni sul Centro
Lasipalatsi: <<http://www.lasipalatsi.fi/english>>.

Altri siti: Helsinki City Library,
<<http://www.lib.hel.fi/english/>>.

Orario d'apertura della biblioteca:
dalle 10.00 alle 22.00 dal lunedì
al giovedì; venerdì chiuso;
sabato e domenica dalle 12.00
alle 18.00

120 periodici, metà in lingua
straniera

22 postazioni per gli utenti

Staff: 11 persone

Utenti: ca 1.000 al giorno



Foto Kari Lamsa

Gli arredi della biblioteca possono essere facilmente spostati per modificare gli spazi e creare nuovi ambienti

mation Technology), 3 specialisti IT, 3 assistenti bibliotecari, 2 obiettivi, 1 stagista.

I bibliotecari sono addestrati a pensare che non esistono domande cui non si può cercare di ri-



La terrazza

spondere, anche se possono sembrare stupide, come quella della ragazzina che chiede come fare a conquistare il compagno di classe, o quella di chi vuole sapere quale tipo di tamburo suona un certo personaggio dei cartoni animati. I bibliotecari, tutti piuttosto giovani e fortemente motivati, non si irritano per le domande “stupide”: nella filosofia della biblioteca c'è l'idea che dietro ogni domanda c'è una persona con dei bisogni.

L'età media del personale è al di sotto dei 30 anni, tutti lavorano su tre turni e per ognuno vale il principio che tutti fanno e devono saper fare tutto. La formazione avviene nelle varie biblioteche della città e il personale partecipa continuamente a corsi e progetti sulla qualità dell'informazione e sull'uso di Internet.

Le risposte agli utenti vengono fornite tramite posta elettronica, chat, messaggi SMS. Un tipico scambio di SMS è: “Che tempo fa oggi a Helsinki?”. Risposta: “Messaggio ricevuto, risponderemo prima possibile, grazie per aver chiamato”.

Le domande di tipo bibliografico vengono dirottate al network delle biblioteche finlandesi, che a turno rispondono a quesiti di tipo bibliografico, mentre alla Cable Library si cerca di rispondere a tutto il resto. Alla mia domanda: “Ma cosa fate con le domande stupi-

de?”, Kari Lamsa, responsabile della biblioteca, ha risposto che non esistono domande veramente stupide e comunque la percentuale di domande “serie” è del 90% (di cui i quesiti bibliografici sono circa il 10%), un dato che ci fa capire che chi utilizza il servizio ne ha interpretato correttamente i compiti.

Il servizio Internet è gratuito, dura da 1 a 2 ore al giorno e vi si accede con la Helsinki City Library Card. Le postazioni sono prenotabili sul posto, attraverso un sistema di prenotazioni self-service, o telefonicamente. Alcune postazioni si utilizzano senza prenotazione e sono riservate ai visitatori occasionali, come me, per un tempo massimo di 30 minuti.

In alcuni pc sono stati installati scanner per diapositive e fotografie; le postazioni sono dotate di programmi di elaborazione grafica, videoscrittura, editing e stampa; le postazioni Windows, Macintosh e Linux sono connesse a numerose basi dati, enciclopedie e dizionari.

Tutti i servizi sono gratuiti, si pagano solo le stampe e la spedizione di fax.

I servizi più popolari sono Internet

e il prestito interbibliotecario: la centralità di questa biblioteca la rende molto utilizzata per il prestito e la restituzione di libri provenienti dall'intera rete bibliotecaria della città.

Il grande successo della Cable Book Library è determinato da un mix di elementi:

- 1) la localizzazione – è facile da raggiungere e facile da usare;
- 2) la gratuità – è possibile passarci molto tempo e svolgere varie attività senza spendere soldi;
- 3) la presenza di altri servizi all'interno dell'edificio – cinema, caffè, ristorante;
- 4) la diversificazione delle informazioni offerte – virtuali o cartacee, bibliografiche o personali;
- 5) la facilità di utilizzo – è confortevole, sicura, ben attrezzata;
- 6) la qualità dello staff – comunicativo, gentile, preparato.⁴

Information Gas Station

L'IGS (Information Gas Station) è una “stazione di servizio” mobile che si sposta in varie zone della città (circa 10 uscite all'anno): stazione centrale, shopping center,

Foto Kari Lamsa



Foto Kari Lamsa

Nella foto una postazione in biblioteca con seduta ergonomica

Biblioteche nel mondo

case di riposo, fiere del libro. Lo slogan della postazione è “Ask anything you like” (Chiedi quello che vuoi) ed è un servizio che ha un enorme successo. Prima di offrire gli attuali servizi (istruzione per l'uso di Internet e ricerca di informazioni attraverso il web) era stata utilizzata per spiegare e promuovere l'euro.

La postazione assomiglia a una strana pompa di benzina (da cui il nome “Gas Station”), è dotata di due sedie, un tavolino, un pc e un bibliotecario che aiuta chi vuole usufruire del servizio. Il progetto della IGS nasce dall'idea che più le cose sono virtuali più hanno bisogno di postazioni fisiche da vedere e toccare.

La postazione è divisa in due parti: una “pompa self-service” e una “pompa servita”. La persona possono arrivare direttamente alla pompa con i loro quesiti e problemi, oppure le richieste di informazioni possono essere inviate alla stazione tramite e-mail, SMS o chat: il sito della IGS ha una pagina predisposta per i quesiti via e-mail. Le risposte vengono evase durante gli orari di apertura del servizio. La chat è aperta da lunedì a venerdì dalle 11.00 alle 16.00. È un servizio che si sposta fisicamente in vari luoghi della città ma che può essere utilizzato da chiunque attraverso il sito <<http://igs.kirjastot.fi/>>.

I suoi punti di forza sono:

1) informazione personalizzata vista come strategia complementare ai servizi self-service, che si stanno sempre più affermando nelle biblioteche pubbliche. Il self-service è dovuto a una molteplicità di fattori: alto numero di prestiti, riduzione del personale, sovrabbondanza di informazioni, facilità per l'utente di cercare da solo l'informazione (es. ricerca in Google); inoltre autonomia dell'utente vuol anche dire non fare la fila e garanzia di privacy. I biblio-

Postazione dell'Information Gas Station (IGS), servizio fornito con l'assistenza di un bibliotecario (“pompa servita”) o attraverso la “pompa self-service” (sotto)



tecani ritengono, tuttavia, che la diffusione di servizi self-service non debba escludere o penalizzare i servizi personalizzati, ma anzi li debba rendere ancora più indispensabili. Spesso l'informazione facile da trovare non è la più giusta: in Internet si cerca di reagire a una sovrabbondanza di informazione spazzatura con la costruzio-

ne di risorse e di database a pagamento, quindi accessibili a pochi; infine, la troppa informazione richiede professionisti in grado di trovare e selezionare le informazioni veramente utili. Per questo il servizio IGS, secondo un modello di servizio che si sta diffondendo in molte biblioteche nordiche, prevede una postazione dove l'utente è seduto di fronte al bibliotecario diviso solo da un piccolo tavolino: stessa poltrona, stessa altezza, nessuna barriera fisica o psicologica;

2) sono ammessi tutti i tipi di quesito: ad alcune domande non sarà possibile rispondere perché troppo specialistiche, ad altre perché insensate, ma lo sforzo è di rispondere anche a domande di tipo fattuale e non solo ai tradizionali quesiti di reference;

3) l'estrema mobilità del servizio: va lì dove ci sono i clienti, è sufficiente un collegamento elettrico;

4) la possibilità di spedire i messaggi da qualsiasi posto, anche se ci si trova per strada. La risposta

agli SMS viene effettuata al costo di 0,84 euro ciascuna, l'unico problema è riuscire a farla stare nei 160 caratteri previsti dal servizio.

Le domande più frequenti ricevute dal servizio IGS via e-mail sono di tipo musicale, linguistico, informatico, di economia, salute, letteratura, mentre quelle tramite SMS sono innanzitutto quesiti di tipo linguistico, poi relativi alla salute, alla musica e quindi ai luoghi geografici, al cibo e alle bevande.

La Cable Book Library e la sua postazione IGS sono veramente servizi un po' speciali. Se usassimo parametri tipo costi/benefici non avrebbero vita molto lunga, ma in una società in cui vige la discriminazione tra chi può accedere con facilità a un'informazione sempre più ricca e qualificata e la maggioranza di cittadini che invece da questa sovrabbondanza rischia di essere sempre più confusa se non esclusa, servizi di

questi tipo diventano una sfida che dimostra la grande democrazia dell'istituzione biblioteca.

Note

¹ Maggiori informazioni sulla storia dell'edificio si possono trovare nel sito <<http://www.lasipalatsi.fi/historia/>>.

² La composizione degli utenti è la seguente: 30% immigrati e stranieri, 60% ha un'età che va dai 16 ai 30 anni, la percentuale delle donne è del 40% e anche quella degli studenti. Dalle statistiche elaborate dalla biblioteca siamo di fronte a un'utenza piuttosto giovane che la frequenta con una certa regolarità. Altro dato interessante è che oltre il 50% dell'utenza utilizza il servizio autonomamente, mentre il 45% ogni tanto richiede l'aiuto dei bibliotecari. La maggior parte degli utenti utilizza le postazioni per la posta elettronica e chi effettua ricerche lo fa soprattutto per trovare lavoro.

³ Interessanti sono gli scaffali progettati

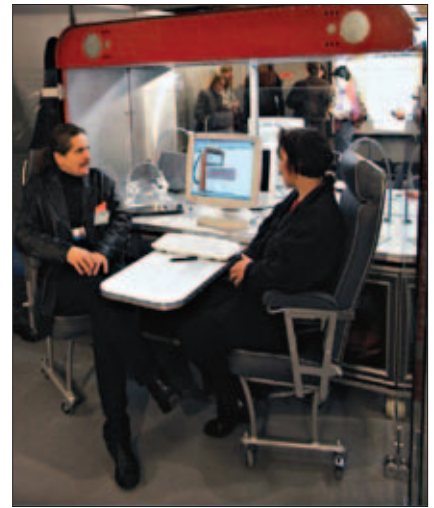


Foto Kari Lamsa

Informazione personalizzata all'IGS

tati per essere spostati quotidianamente: bassi, su ruote molto robuste, con tutti i collegamenti (elettrici, di rete, telefonici) predisposti all'interno.

⁴ Per i dati, le numerose informazioni e i materiali ringrazio Kari Lamsa, direttore della biblioteca, che ho incontrato nell'agosto 2003.