
Smarrirsi nella Biblioteca San Giorgio

MARCELLO BUCCI

Direttore generale di Comunica srl - Servizi
per la comunicazione pubblica e d'impresa, Firenze
bucci@comunica-online.com

Smarrirsi può essere una straordinaria esperienza cognitiva, una condizione che apre inaspettate possibilità per lo spirito e per le emozioni. Smarrirsi può essere una condizione da ricercare per ampliare le occasioni dell'esperienza, tanto che Walter Benjamin la considera una prerogativa non comune, risultato di competenza ed esercizio: "Non sapersi orientare in una città non significa molto. Ci vuole invece una certa pratica per smarrirsi in essa come ci si smarrisce in una foresta". Smarrendosi è più facile incappare in qualche *happy accident*, in una di quelle *pleasant surprise* che ci riserva

la *serendipity*, consentendoci di trovare in modo inatteso (anche se non fortuito) ciò che non si sta cercando, ma che spesso si rivela essere molto importante.

Quale luogo migliore per smarrirsi di una biblioteca. Una foresta pressoché illimitata di informazioni, di saperi, di narrazioni. Dove, meglio, essere travolti da tanti felici accidenti e gradevoli sorprese? Potremmo imboccare a caso la porta d'ingresso, chiudendo gli occhi entrare in una sala, avvicinarci a uno scaffale senza sapere di quali discipline raccolga i saperi, estrarre un volume da un punto identificato solo per puro piacere estetico di simmetria o di dissonanza, aprirlo senza guardare né titolo né indice dei contenuti e...

Ma lo smarrimento, per essere produttivo e creativo, richiede una qualche esperienza nell'arte del viaggio e può appartenere solo a momenti discreti della nostra esistenza. Per questo abbiamo bisogno di apparati e di competenze che ci consentano di sapere dove siamo, quali sono i percorsi da compiere "per andare dove vogliamo andare".

La segnaletica serve prima di tutto per i noefiti e per i



Quando la segnaletica cerca il dialogo con l'architettura



La galleria centrale della San Giorgio

non esperti. Chi ha cognizione dei luoghi, avendoli frequentati e avendo acquisito competenze, pratiche e nozioni che gli consentano di esercitare l'orientamento, ha meno bisogno di segnali, indicazioni, informazioni. Un buon apparato di *orienteering* è dunque strumento per facilitare l'accesso a chi non è esperto del luogo; deve aiutare e incoraggiare a varcare la soglia che verso la foresta nutre qualche timore e dalla vertigine dello smarrimento è impressionato e impaurito.

Un buon sistema di orientamento deve essere finalizzato a costruire le condizioni dell'autonomia di ciascuno. Ha la funzione delle rotelline che si aggiungono alle biciclette dei bambini. Servono per fare esperienza del mezzo, ma appena acquisita l'abilità dell'equilibrio vanno rimosse, per consentire una guida, forse un po' più rischiosa, ma più divertente e emozionante. Muoversi con autonomia in ogni contesto dà sicurezza; essere costretti a chiedere informazioni rende insicuri, accresce la dipendenza dagli altri, contribuisce a farci sentire estranei e un po' fuori posto.

Anche per le biblioteche, buoni apparati di orientamento contribuiscono ad abbassare la soglia che intimorisce e che separa tante persone dalle opportunità offerte. Servono a far entrare con più facilità e naturalezza; mettono a proprio agio anche chi verso quei luoghi nutre un qualche timore reverenziale, considerandoli luoghi per altri. Tanto più ciò è necessario in una biblioteca di tutti. Un buon sistema di orientamento rende *friendly* lo spazio pubblico, fa parte del tasso di "democraticità" che lo caratterizza.

C'è da dire che gli interventi sulla segnaletica di orien-

tamento sono, nella maggior parte dei casi, operazioni correttive e di compensazione. Nel senso che è raro trovare, negli edifici e negli spazi destinati a uso pubblico, una progettazione *user-centered*: un progetto architettonico che faccia parlare gli spazi senza bisogno se non di essenziali apparati descrittivi. Negli studi ergonomici si parla di *affordance*, riferendosi alle risorse e ai supporti che un oggetto o un ambiente offrono a chi li usa. L'*affordance* è l'insieme di azioni che un ambiente invita a compiere su di sé, ed è fondamentale per quanto riguarda l'intuitività nell'utilizzo; identifica i possibili automatismi da parte di un individuo nella comprensione del funzionamento dell'oggetto da usare o dell'am-

biente che lo circonda. Più alta è l'*affordance*, più sarà automatico ed intuitivo l'utilizzo di uno spazio.

A parlare dovrebbe essere l'edificio, le sue componenti strutturali; le superfici, le finiture, i materiali, l'illuminazione, dovrebbero essere organizzate in modo da fornire informazioni e consentire di orientarsi naturalmente, con l'ausilio di pochi altri supporti informativi. Nella buona architettura gli elementi strutturali parlano un linguaggio semplice ed essenziale. La distribuzione delle funzioni aiuta a usare bene l'edificio, partendo da alcuni elementari accorgimenti: un punto di informazione presidiato, ad esempio, dovrebbe essere sempre collocato prima o in corrispondenza dei punti di snodo dei percorsi. Nel suo progetto per l'università di Urbino, Giancarlo De Carlo, oltre alle sedute e alle soste lungo i percorsi, calcolava anche le distanze tollerabili perché un rifiuto, anziché essere abbandonato, fosse depositato nei cestini, e distribuiva di conseguenza i supporti e i contenitori. Ma l'*affordance* non è una qualità ricorrente nei progetti di architettura ed è necessario supplire con la sovrapposizione di sistemi di segni e di informazioni che spesso rischiano di aggiungere rumori o brusii di fondo.

Partendo da queste considerazioni, la scelta che ha guidato la progettazione della segnaletica della Biblioteca San Giorgio, è l'assunzione di "*Less is more*" come criterio e vincolo. Una logica minimal e strettamente funzionale, volta a non sovraccaricare di ulteriori sistemi di segni e di colori un edificio già fortemente caratterizzato, evitando al tempo stesso le tentazioni del monumento alla segnaletica.

La preoccupazione di non caricare di ulteriori apparati lo spazio già densamente occupato, ha portato, come prima soluzione, a sfruttare gli elementi strutturali dell'edificio: le scritte segnaletiche, realizzate in un film adesivo di materiale plastico, sono state applicate direttamente sulle murature, senza la necessità di aggiungere ulteriori supporti che avrebbero appesantito, anche visivamente, lo spazio.

Si è volutamente scelto di non ricorrere a complessi codici di colore, a grafismi o pittogrammi, proprio per non accrescere il rumore visivo che, in un organismo complesso e ricchissimo di segnali, avrebbe rischiato di confondere, più che aiutare in modo semplice e immediato, nel riconoscimento dei luoghi e delle funzioni.

Le scritte sono state applicate sulle pareti dell'ampio vano scale, dei corridoi e, soprattutto sulle superfici delle travature della galleria centrale su cui si affacciano i piani alti dell'edificio. La trasparenza del volume a tutta altezza consente, pressoché in ogni punto, sia dal piano terreno che dalle terrazze e dai percorsi che si affacciano dai piani superiori, una buona visibilità d'insieme, garantendo così, anche da distanza, l'immediata localizzazione di funzioni e servizi.

Si sono distinti così livelli diversi di informazioni da fornire. Gli elementi strutturali, le travature, i muri diventano il luogo in cui si forniscono le essenziali informazioni sulle destinazioni e sull'uso dei diversi spazi. Con una visibilità da distanza, che consente di avere riferimenti in ogni punto in cui ci si viene a trovare. A distanze più ravvicinate sono presenti dispositivi di prossimità che forniscono informazioni di dettaglio sui contenuti delle singole aree, delle salette, degli scaffali. L'idea di fondo è quella di facilitare l'avvicinamento ai contenuti ricercati, passando dalle macro strutturali dell'edificio ai contenuti delle diverse sezioni e dei singoli scaffali.

Pannelli informativi di riepilogo sono stati posti ad ogni piano, in prossimità dei punti di snodo dei percorsi, delle scale e degli ascensori.

Nel corso della progettazione, un passaggio particolarmente significativo è stato il confronto e la verifica delle prime ipotesi con le associazioni degli ipovedenti, che hanno fornito suggerimenti e indicazioni utili a rendere il più possibile funzionale il sistema ai fini della accessibilità per tutti. Tema che trova particolari attenzioni e sensibilità nella San Giorgio che, con una felice coincidenza, si è dotata, insieme alla nuova segnaletica, di un sistema innovativo di guida acustica per non vedenti che orienta, tramite segnali e indicazioni vocali, in un percorso su tutto il piano terra.

La soluzione *minimal* adottata è stata resa possibile anche dalla opportunità di utilizzare, a fini informativi e di orientamento, un impianto di videoproiezione che, su una parete-schermo di grandi dimensioni, fronteggia la porta di ingresso e accoglie i visitatori. Una risorsa utile che integra efficacemente gli apparati di informazione e di orientamento, fornendo a chi entra informazioni di servizio, segnalazioni sulle novità, programmi di attività, eventi; e che, oltre alla utilità pratica, assume un valore simbolico caratterizzando in modo *friendly* la vocazione comunicativa e relazionale del luogo.

Sempre nell'atrio, dove è collocato il primo punto di contatto informativo per chi entra in biblioteca, è stata fatta la scelta di limitare al minimo indispensabile gli inserti segnaletici funzionali, per lasciare spazio ad alcuni messaggi emozionali che suggeriscono e accennano ai contenuti e ai valori che orientano l'attività della biblioteca. Una delle pareti accoglie una installazione grafica che ricostruisce, utilizzando stringhe di verbi legati alle attività e ai contenuti della biblioteca, la trama del reticolo urbano, delle strade e delle piazze: un modo per portare l'immagine della città dentro la biblioteca e per accennare all'effetto di dilatazione, di esondazione delle sue funzioni nella città. La conferma simbolica della vocazione di una biblioteca della città e davvero di tutti.

DOI: [10.3302/0392-8586-201208-028-1](https://doi.org/10.3302/0392-8586-201208-028-1)

ABSTRACT

The three articles (first part of a six-article series) are focused on the communication strategies of the new Pistoia Public Library (San Giorgio Library), opened in 2007.

The authors (the director of the library, the senior librarian and the manager of a communication agency) show the secret links among internal communication, advocacy plans, sign system, web communication as units of a general plan devoted to strengthen the role of the public library as a "common good" of local community.