

Coniugare la qualità degli ambienti con le esigenze del servizio

ALESSANDRO AGUSTONI*

Consulente biblioteconomico
del progetto MedaTeca
a.agustoni@sbv.mi.it

Le linee del progetto biblioteconomico

Quando, a tavolino, si iniziò a ragionare su una nuova biblioteca pubblica per la Città di Meda era chiaro – per tutti i soggetti in gioco (amministratori comunali e bibliotecari *in primis*) – che la filosofia di servizio su cui lavorare dovesse puntare su alcuni indirizzi prioritari:

- garantire – a livello locale – un concreto luogo di accesso alla conoscenza;
- offrire una opportunità di consumo del tempo libero nell’ambito di una stimolante offerta culturale, intesa in senso lato;
- assegnare alla nuova struttura il ruolo di catalizzatore della vita urbana e una forte funzione di aggregazione sociale;
- supportare percorsi individuali di aggiornamento professionale e formazione continua;
- collaborare con associazioni (non solo culturali) attive localmente.

Iniziava così l’avventura della nuova MedaTeca. Buone le premesse, qualche complessità nel percorso.

L’amministrazione aveva deciso di realizzare la nuova struttura intervenendo su un edificio pre-esistente, prevedendone una profonda trasformazione e un significativo ampliamento. Questo ha posto fin da subito alcuni vincoli ma – nel contempo – ha garantito diversi importanti punti di forza al progetto.

Tra i punti di forza, vanno senza dubbio segnalati:

- la centralità e – a seguito della riprogettazione architettonica – la forte visibilità dell’edificio.
- il dimensionamento complessivo degli spazi: sono a disposizione del pubblico circa 1.900 mq; per una cittadina di circa 23.000 residenti, che significa una disponibilità di oltre 0,80 mq ogni 10 abitanti (cosa rara nel contesto nazionale);

- la chiarezza del mandato del committente, la multi-disciplinarietà e la condivisione di obiettivi e scelte dell’intero gruppo di progetto (lo staff della biblioteca, gli architetti, i grafici, il consulente biblioteconomico e i vari uffici comunali a vario titolo coinvolti nella realizzazione). Tutto questo ha permesso di contemperare le esigenze emerse dal progetto biblioteconomico con il progetto architettonico, quello impiantistico e con i conseguenti capitolati d’arredo.

Di contro, due importanti (e problematici) vincoli sono stati sempre tenuti in considerazione:

- l’articolazione dell’edificio su sei diversi piani di circa 300 mq ciascuno;
- la necessità di contenere al massimo l’incidenza dei futuri costi gestionali “a regime”, e in particolare quello inerente la dotazione complessiva di personale ed i costi di gestione della sede. Limitare il fabbisogno di personale, a fronte di una buona qualità del servizio ed una simile dislocazione degli spazi, è stata senza dubbio la sfida più complessa.

“Un bel posto dove andare”: le idee di base del progetto MedaTeca

All’interno di questo contesto, il progetto biblioteconomico ha cercato di concentrarsi su alcuni punti programmatici, concretamente tradotti in richieste per i progettisti. Eccoli in sintesi.

MedaTeca vuole essere, prima di tutto e soprattutto, “un bel posto dove andare”.

Certamente non è solo il posto dove si prende in prestito un libro ma piuttosto – come molti altri progetti hanno insegnato – una “piazza” da frequentare per incontrarsi, approfondire i propri hobby e scoprirne di nuovi, bere un caffè ascoltando musica, aggiornarsi su ciò che accade in città e nel mondo, navigare in internet,

* Direttore della Biblioteca di Vimercate

guardare un film, fare una ricerca, studiare, partecipare – da soli o in compagnia – ad un evento o frequentare un corso, nel proprio tempo libero. MedaTeca non vuole essere una sola cosa ma molte, e tutte insieme.

Per centrare questi obiettivi, è fondamentale che chi progetta le architetture e gli interni riesca a realizzare spazi accoglienti, ma nel contempo informali e capaci di far percepire una forte libertà di movimento e di comportamento. All'interno di questo mix di caratteristiche, assumono fondamentale importanza l'articolazione degli interni, l'arredo, la presenza di alcuni originali elementi di design ed un ottimo comfort acustico (di pavimenti e controsoffitti). In questo spazio si deve poter parlare, chiacchierare, passeggiare o sostare un po' ovunque, senza che ciò disturbi chi preferisce una maggiore tranquillità.

L'illuminazione – naturale e artificiale – ed il giusto riscaldamento e raffrescamento dell'ambiente dovranno contribuire a garantire benessere.

La raccolta, le aree funzionali e la libertà di movimento

Mappare e valutare le caratteristiche sociologiche della comunità medese è stato il punto di partenza per una corretta ridefinizione delle caratteristiche e della composizione della raccolta documentaria (intesa come l'insieme delle collezioni della biblioteca costituite da libri, periodici e altri materiali multi-supporto: DVD, CD, risorse di rete).

Quest'analisi ha fornito priorità e direttrici di intervento per la riprogettazione della raccolta, sia attraverso una forte attività di svecchiamento della collezione pregressa, sia realizzando una intensa "campagna-acquisti", nei due anni precedenti l'inaugurazione della nuova sede.

Sulla base della analisi di comunità e in coerenza con altri obiettivi del progetto, si è definito programmaticamente che la raccolta:

- dovesse essere quantitativamente agile (non più di 2 volumi per abitante), costantemente aggiornata grazie a nuovi acquisti e all'eliminazione del materiale non più aggiornato (di norma non deve contenere materiale pubblicato da più di 14 anni). Raggiunto il suo dimensionamento ottimale (si prevede la messa a regime nel 2020 con circa 52.000 documenti) essa non dovrà svilupparsi ulteriormente; pertanto – dall'anno di messa a regime – i nuovi acquisti dovranno essere compensati da altrettanti scarti;
- non dovesse assolvere funzioni di conservazione (con

la sola eccezione della sezione di storia locale), né di documentazione specialistica, ma avere un taglio fortemente ancorato al contemporaneo. La sua corretta vocazione è generalista, anche se i vari ambiti tematici possono avere maggiori o minori livelli di approfondimento (motivati dalla corretta e costante interpretazione dei tassi di utilizzo e del profilo di comunità). Si vuole evitare ogni supplenza funzionale ad altre tipologie di biblioteca (scolastiche, universitarie, storiche, specialistiche), con le quali tuttavia si avvieranno relazioni di partnership e verso le quali si orienteranno gli utenti, quando necessario;

- bilanciasse la sua offerta di taglio multi-disciplinare, offrendo una ricca proposta di materiali tecnico-scientifici (di tipo divulgativo), evitando la tendenza (tipicamente italiana) a orientare la collezione verso un indirizzo letterario-umanistico eccessivamente pronunciato. La significativa presenza di materiale tecnico-scientifico aiuterà a veicolare una percezione di "biblioteca utile" (come punto di informazione e orientamento su tutte le problematiche del quotidiano) in sintonia con le caratteristiche sociologico-occupazionali riscontrate nell'area medese e adeguate all'ampia porzione di cittadini non-utenti della precedente sede della biblioteca (popolazione – in senso statistico – composta in gran parte da uomini, in età adulta, con titoli di studio prevalentemente professionali);
- dovesse rispondere alla vocazione imprenditoriale locale legata all'industria del mobile, dell'arredo e del design: una delle aree tematiche da sviluppare con particolare cura e secondo modalità innovative, riguarda proprio questo segmento d'interesse, profondamente inserito nel tessuto sociale della città.

Favorire il più possibile l'autonomia dell'utente è stato assunto come uno dei caposaldi del progetto. Questo obiettivo ha avuto una forte ricaduta anche sulla articolazione e la disposizione delle collezioni.

Per valorizzare gli stimoli offerti dalla raccolta e garantire libertà di movimento all'utenza (per definizione segmentata anche in termini di consuetudine all'uso della struttura e differenziata per quanto riguarda l'interesse verso contenuti e servizi offerti) è sembrato utile riferirsi al modello della biblioteca "a tre livelli".¹

Per i vincoli e le caratteristiche insite nel progetto di Meda, è stato però necessario rielaborare il "modello tedesco" almeno per due aspetti:

- 1) l'agile offerta documentaria (in termini quantitativi) prospettata per la nuova biblioteca non necessita di

prevedere il “livello del magazzino chiuso” (anche grazie all’ampio catalogo collettivo di BrianzaBiblioteche, all’efficientissimo servizio di prestito inter-bibliotecario e al magazzino di deposito per i materiali a basso regime di circolazione);

2) la conformazione su 6 piani (tutti di ridotte dimensioni) della nuova sede, impedisce di strutturare su tre soli livelli, omogenei per funzioni, l’offerta complessiva della biblioteca.

Per queste ragioni, ci si è orientati a una articolazione della raccolta in due distinti blocchi funzionali.

Blocco 1: area d’ingresso e aree tematiche

Costituito dal piano terra e dal piano primo interrato, rappresenta per l’utente la “porta d’ingresso” agli stimoli offerti dalla biblioteca. L’organizzazione delle proposte è stata quindi sintonizzata sul linguaggio naturale del visitatore per meglio riuscire a suscitare interesse; si è cercato di realizzare una logica espositiva finalizzata a catturare l’attenzione all’interno di un ambiente in continua e rapida trasformazione. La segnaletica, le soluzioni grafiche e una meticolosa attenzione alla comunicazione di orientamento fanno in modo che tutto sia estremamente chiaro e intuitivo. È fondamentale che chi accede al piano terra possa individuare con chiarezza i percorsi fisici verso il piano interrato e percepirne da subito l’esistenza; per questa ragione sono state realizzate parziali demolizioni della soletta che rendono visibili il vano sottostante; questa stessa finalità ha la scala elicoidale di collegamento tra i due livelli.

Al piano terra non è prevista alcuna scaffalatura ma solo espositori di varia foggia (per novità editoriali e piccole esposizioni tematiche, da sostituire frequentemente) e numerosi servizi di accoglienza, orientamento o comunque caratterizzati dalla veloce fruizione (giornali e riviste, internet point ecc).

Al primo piano interrato invece sono concentrate le “aree tematiche” finalizzate a raggruppare – in modo riconoscibile ed evidente – l’offerta su temi di forte interesse, che spesso nelle biblioteche più tradizionali tendono a disperdersi, a causa di un *lay-out* legato a logiche classificatorie eccessivamente analitiche (l’odiata-amata Classificazione Decimale Dewey).

Si è dunque cercato di rendere immediatamente riconoscibile, senza ambiguità o possibilità di fraintendimento, il contenuto tematico di ciascuna area. All’interno di ogni area, si è realizzata la massima integrazione tra supporti differenti. Ad esempio nell’area “Viaggi”



Vista esterna: la vetrina su strada con il grande espositore di novità e oggetti (Foto © Marco Muscogiuri)

sono presenti e affiancati libri (non solo guide turistiche, ma anche diari e romanzi connotati come “narrativa di viaggio”), film e documentari e inoltre carte geografiche e mappe stradali. Sono state qui collocate tutte le riviste in abbonamento pertinenti (quali ad esempio “Itinerari e Viaggi” o “Meridiani”). Nella stessa area sono presenti un pc e uno schermo video dedicati esclusivamente alla fruizione di risorse sul tema del viaggio. La modalità espositiva dei materiali (soprattutto quelli librari) adotta le seguenti logiche:

- ogni area è stata suddivisa in sotto-categorie (logiche e fisiche), evitando però una eccessiva proliferazione di sotto-insiemi;
- i nomi delle sotto-categorie tematiche sono stati sistematicamente riportati sulla segnaletica di scaffale e sulle etichette di segnatura dei libri; per maggiore chiarezza, è stata utilizzata una specifica etichetta cromatica, personalizzata per ogni area e sono state abolite o semplificate le preesistenti segnature in logica Dewey.

Lo spazio a disposizione e gli arredi scelti permettono un’ariosa esposizione dei materiali: almeno una trentina di documenti per area tematica viene esposta “di piatto”, con piena visibilità della copertina; i palchetti

dedicati alla disposizione dei libri “di costa” non vengono utilizzati per più di due terzi.

All'interno del perimetro di ogni “area” sono state previste sedute informali e soluzioni illuminotecniche che permettono di creare punti di sosta differenziati.

Quantitativamente le “aree tematiche” includono poco meno di un quarto della raccolta (circa 8.000 documenti) dell'intera biblioteca e sono articolate nelle seguenti tipologie contenutistiche:

- Piano -1 “Cinema”, “Viaggi”, “Fumetti”, “PC e new media”, “Sport”, “Lingue straniere” e “Teens”;
- Piano +1 (per il resto dedicato alla sezione ragazzi): “Genitori e bambini”;
- Piano +2 (per il resto dedicato alla saggistica): “Cucina”, “Ecologia”, “Arredo e design” e “Storia Locale”;
- Piano +3 (per il resto dedicato alla narrativa): “Storie di vita”.

Blocco 2: Area della raccolta documentaria tradizionale

Costituito dai piani primo, secondo e terzo, corrisponde alle aree dedicate a chi ha già in mente – almeno parzialmente – uno specifico bisogno informativo. In particolare: il piano primo è dedicato all'offerta per bambini e ragazzi; il piano secondo è dedicato alla saggistica; il piano terzo è dedicato alla narrativa e alla letteratura.



Piano primo interrato. Area Teenagers, “sorvegliata” dai pinguini disegnati dai Mook. (Foto © Marco Muscogiuri)

Organizzazione dello spazio, automazione e domotica a servizio del pubblico e dello staff

L'articolazione dello spazio su sei differenti piani ha rappresentato il maggiore aspetto problematico del progetto ma – come detto in precedenza – era un vincolo noto e non modificabile. La sua soluzione non poteva e non doveva essere individuata moltiplicando, su ogni piano, la presenza di personale.

Per questa ragione si è ritenuto necessario:

- realizzare un unico punto di accesso (e di uscita) del pubblico;
- localizzare in quel punto, ovviamente al piano terra, l'unico banco di reception costantemente presidiato dallo staff (con la sola eccezione della sala ragazzi);
- sfruttare al massimo applicazioni domotiche e impiantistiche per fare in modo che, da quel banco, potessero essere svolte tutte le attività di contatto con il pubblico e di controllo “remoto” sull'intera struttura;
- sfruttare al massimo varie tecnologie di automazione e realizzare un attento sistema di segnaletica per fare in modo che il pubblico possa – in assoluta autonomia – effettuare il maggior numero di attività, senza dover dipendere dal bibliotecario per operazioni ordinarie a basso o nullo “valore aggiunto”: carico-scarico dei prestiti, procedure per l'utilizzo di pc, connessioni internet e fotocopiatrici (con relativi pagamenti) o per richieste di informazioni di puro orientamento (si tratta di un investimento che ha dato i suoi frutti, visto che, a soli due mesi dall'inaugurazione, circa il 60% dei prestiti avviene nelle postazioni self-service).

Pertanto il banco di reception è stato collocato in modo tale da avere la massima visuale sull'intero piano (area di ingresso, aree espositive, internet-point, settore “giornali e riviste”) e sui percorsi che portano agli altri piani.

Qui, due operatori di front-office hanno ampio spazio per tutte le attività di contatto con il pubblico e – utilizzando una ricca dotazione tecnologica – sono in grado di:

- accendere/monitorare/spegnere luci, pc, rilevatori antifurto e delle porte d'emergenza;
- diffondere (su singole aree o su interi piani) musica di sottofondo o messaggi informativi (pre-registrati o “in diretta”);



Piano terzo. Area Narrativa, con la grande vetrata affacciata su strada. Poltrone e scaffali su ruote (Foto © Marco Introini)

- tenere sotto controllo l'allarmistica dei varchi-anti-taccheggio (a tecnologia rf-id);
- monitorare, tramite impianto di video-sorveglianza, singole aree della biblioteca (insieme a un sistema di diffusione di messaggistica su maxi-schermi, distribuiti su diversi piani);
- monitorare e governare gli impianti di climatizzazione dei singoli piani;
- caricare credito "prepagato" sul profilo-anagrafico degli utenti che desiderano utilizzare servizi a pagamento (stampe da internet, fotocopie, altri servizi tariffati);²
- abilitare – solo in occasione del primo contatto con l'utente – le credenziali di accesso alle postazioni informatiche e di navigazione, sia fisse che wi-fi (dal successivo utilizzo, l'utente potrà usarle in autonomia, previo riconoscimento tramite Carta regionale dei servizi da effettuare direttamente sul pc);
- gestire incassi con apposito registratore di cassa;
- comunicare con i vari ambienti di back-office e con l'esterno tramite un evoluto mix di impianti telefonici-citofonici e interfono; gli stessi impianti filtrano le chiamate telefoniche entranti, con alberi di risposta preregistrati.

In aggiunta al bancone "centrale", vi è un bancone presso il Settore ragazzi al primo piano (presidiato soltanto in orari di apertura della sala) e un bancone al secondo piano (dedicato alla raccolta di saggistica), presidiato solo in orari di punta, con una funzione esclusivamente legata al reference. Il terzo piano, dove è disposta la narrativa, è totalmente non presidiato; per questa ragione, gli uffici di back-office li collocati, sono dotati di un'ampia parete vetrata che facilita il controllo da parte dello staff.

A servizio del pubblico, sono invece disponibili:

- tre postazioni self-check a tecnologia rf-id (Radio-Frequency Identification),³ due al piano terra ed una in Sala ragazzi, dove è possibile registrare il prestito e la restituzione di libri e altri materiali della biblioteca e verificare ciò che si ha in carico sulla propria tessera;
- sette postazioni OPAC (distribuite su tutti i piani) dove – oltre a visionare il catalogo – è possibile effettuare i servizi online offerti da BrianzaBiblioteche (attivare richieste di prestito interbibliotecario e prenotazioni di materiali già in prestito o rinnovare la durata dei prestiti in corso);
- otto postazioni informatiche dedicate alla naviga-

zione o all'utilizzo di software di *office-automation* (in prevalenza open-source) o alla consultazione di MediaLibraryOnLine.⁴ Per l'utilizzo di queste postazioni è necessario identificarsi tramite la Carta regionale dei servizi e disporre di credito prepagato, qualora si desideri effettuare stampe o altri servizi a pagamento.

L'intera struttura è coperta da connettività wi-fi gratuita, dedicata agli utenti accreditati che dispongono di propri notebook e smart-phone. Per evitare che la gestione del considerevole parco-macchine gravi operativamente sull'ente, tutte le attrezzature informatiche sono coperte da un ampio contratto di assistenza (software e hardware) che prevede tempestivi interventi, sia "remoti" che *on-site*, da parte della azienda che in *out-sourcing* garantisce il servizio.⁵

[Molti spazi autonomi \(con funzioni diverse\) dentro lo stesso contenitore](#)

Aver bisogno di un libro non è certo l'unico motivo per frequentare MedaTeca.

MedaTeca è piuttosto un luogo dove andare anche per il solo piacere di farlo; un posto che offre ciò che si cerca ma – anche e soprattutto – quello che *non* si pensava di cercare. In sintesi: una sorpresa e un'opportunità.

Deve (e vuole) diventare un riferimento per il tempo libero, grazie all'offerta di eventi, spettacoli, conferenze, esposizioni temporanee e corsi; ma anche, più semplicemente, un buon posto per studiare (in orari comodi, ampi e funzionali) che permetta, di tanto in tanto, qualche piacevole pausa.

Per trasformare questo "indirizzo programmatico" in qualcosa di concreto, è stato fondamentale inserire all'interno di MedaTeca molti spazi differenti tra loro, con finalità e logiche d'uso differenziate.

Per queste motivazioni, sono stati progettati e allestiti:

- una sala polifunzionale/auditorium, di ridotte dimensioni (circa 60 posti) ma con un'ampia e variegata strumentazione; al suo interno è possibile realizzare un po' di tutto: spettacoli teatrali, animazioni, piccoli concerti, conferenze e video-proiezioni;
- una sala-studio con circa 20 sedute; la sala – dotata di un accesso indipendente, servizi igienici e copertura

wi-fi – quando la biblioteca è chiusa può comunque essere utilizzata;

- un'area espositiva adatta ad ospitare piccole mostre fotografiche;
- una sala per corsi di informatica o di “creatività artistica” (come ad esempio corsi di scrittura-creativa, lettura ad alta voce, uncinetto o degustazioni di birre e vini, etc.);
- una sala riunioni da circa 15 posti, a disposizione di chi ne voglia fare uso (associazioni, gruppi informali, sportelli informativi “pubblici”);
- un “banco informazioni”, removibile e temporaneo, posizionato nell'area d'ingresso del piano terra, messo a disposizione di enti e associazioni che necessitano di un affollato punto di transito e d'incontro per proporre le proprie attività;
- una terrazza attrezzata (con tavolini, sedute e ombrelloni) con angolo-bar che potrà essere data in gestione esterna nella bella stagione. La terrazza, in comunicazione con il resto della biblioteca, può sempre funzionare come una zona relax e area-fumatori all'aperto.

A livello progettuale, si è fatto in modo che tutti questi

spazi potessero funzionare anche in orari in cui il resto della biblioteca è chiuso. Ognuno di questi spazi ha in uso servizi igienici, scale e ascensore e può essere utilizzato con logiche e regole di fruizione autonome e indipendenti, di conseguenza i percorsi e gli impianti (illuminazione, condizionamento-riscaldamento, allarme) ne hanno tenuto conto. Questo è un pre-requisito organizzativo fondamentale per sviluppare, in futuro, una forte e capillare partnership con tutte le associazioni del territorio, interessate ad utilizzare la capacità di richiamo di MedaTeca.

[La cura dei dettagli come forma di attenzione e rispetto verso il pubblico](#)

Punti di forza della progettazione di MedaTeca sono stati senza dubbio la condivisione degli obiettivi, l'ascolto reciproco ed il lavoro di squadra realizzato tra tutti i soggetti coinvolti. Sembra una considerazione banale ma sappiamo quanto spesso ciò non accada. La collaborazione tra bibliotecari, architetti, impiantisti, esperti in comunicazione, grafica e design ed arredatori⁶ ha permesso di prestare attenzione a molti piccoli dettagli

che – nel loro insieme – hanno la capacità di garantire benessere a chi più utilizza la struttura.

Gli spazi sono luminosi, silenziosi e confortevoli. Al loro interno pezzi del migliore design italiano e internazionale sono affiancati ad arredi disegnati su misura e ad altri elementi modulari molto funzionali. Spesso, su pareti e vetrate, trovano spazio originali grafiche decorative,⁷ capaci di dare maggiore originalità all'insieme.

All'interno di questo contesto – ad esempio nel piano dedicato ai bambini – è stato più facile mettere a disposizione alcuni dettagli pensati appositamente per i più piccoli (e per i loro genitori). Non c'è bisogno di spiegare a chi ha figli quanto possa essere utile avere a disposizione un fasciatoio, un cestino “mangia-pannolini” o uno scaldabiberon. O ancora: poter disporre di un angolo per allattare e servirsi di simpatici bagnetti, con mini wc e porticine “da saloon”, a misura di bambino.

Altrettanta attenzione è stata riservata ai bambini più grandi, mettendo a loro disposizione – all'interno della sala ragazzi – alcuni spazi decisamente ludici: l'“Angolo delle Storie” e la “Parete coi buchi”. Anche la tecnologia, in questo spazio, è a misura di bambino: pc, mouse e tastiere – per dimensioni, forme e colori – non passano inosservate e sono decisamente più funzionali.

Le attenzioni ovviamente non sono limitate ai più piccoli. Sedute e lampade di forme insolite, comode ed informali sono a disposizione di tutti, specie negli angoli più suggestivi. Rastrelliere porta-occhiali (da prendere in prestito), armadietti (a chiave asportabile) e sacchetti fascia-ombrelli rendono la vita più facile agli, speriamo tanti, utenti di MedaTeca.

NOTE

¹ Per una più ampia illustrazione del modello della “biblioteca a tre livelli” si rimanda a: MARCO MUSCOGIURI, *Architettura della biblioteca: linee guida di programmazione e progettazione*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2004, p. 139 e successive.

² Per garantire la gestione di questi servizi si è scelto di utilizzare il software Internet Future (www.internetfuture.net).

³ Le soluzioni rf-id sono state realizzate e fornite da Mediatech-Group (www.mediatechgroup.it).

⁴ Per informazioni su MediaLibraryOnLine: <www.medialibrary.it>.

⁵ Le forniture hardware ed i relativi servizi di assistenza post-vendita sono stati garantiti da Systemtec (www.system-tec.com).

⁶ Le soluzioni di arredo sono state fornite da AbacoForniture (www.abacoforniture.com).

⁷ Le grafiche decorative sono state realizzate da Mook (www.mook.it).

DOI: 10.3302/0392-8586-201207-037-1