

# Disegnare il futuro: verso l'open library

MARCO MUSCOGIURI

Architetto

Ricercatore al Politecnico di Milano, Dipartimento ABC  
marco.muscogiuri@polimi.it

---

## Buone pratiche dalla Danimarca

---

**T**o which problems in society is the library the answer? Questa è la domanda che Rolf Hapel, direttore dei Servizi al cittadino e delle Biblioteche di Århus (DK), ha posto, provocatoriamente, a me e ad alcuni amici bibliotecari in visita a Dokk1, la grande e innovativa biblioteca pubblica inaugurata a Århus un anno fa, mentre ce ne illustrava il progetto e le caratteristiche. Questa, a suo dire, è la prima domanda che ci si dovrebbe porre nell'ottica di ripensare spazi e servizi di una biblioteca pubblica, e di rilanciarne il ruolo nella società contemporanea.

Ma per rispondere a questa domanda è necessario inquadrare uno scenario più ampio, proprio come hanno fatto in Danimarca per definire i criteri di progetto per il rinnovamento delle biblioteche pubbliche.

Da oltre trent'anni le biblioteche danesi costituiscono un punto di riferimento nel settore, per qualità e radicamento nel territorio, con indici di impatto inimmaginabili per l'Italia (numero di iscritti pari al 60-70% della popolazione locale e il 29% della popolazione adulta che effettua almeno una visita mensile), confermandosi come luoghi urbani fondamentali di cultura, di apprendimento e di democrazia.

Questo però non toglie che i fenomeni socio-economici in atto, riguardanti non soltanto la Danimarca, mettano in discussione le posizioni acquisite: la globalizzazione; l'urbanizzazione sempre più spinta; la crisi economica; le nuove povertà; l'immigrazione; l'invecchiamento della popolazione; un tasso sempre più alto di analfabetismo di ritorno; la digitalizzazione; la diffusione delle ICT, di smar-

phone e tablet; Internet, i motori di ricerca, i social media e gli e-book; l'"Internet of Things" e l'evoluzione delle cosiddette "smart city"; la richiesta di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini alla vita pubblica e alle dinamiche di governance.

Si tratta di fenomeni che, in modo più o meno marcato, riguardano tutti i Paesi europei, e a fronte dei quali la biblioteca pubblica deve essere in grado di ripensare il suo ruolo e di riposizionarsi, per evitare di essere percepita come non più indispensabile e perdere progressivamente finanziamenti e risorse, dirottate su altre voci di spesa avvertite come più urgenti e irrinunciabili. E allora, forse, la domanda che dirigenti dei settori cultura, bibliotecari e architetti – anche in Italia – dovrebbero porsi non è come far funzionare la biblioteca, quali servizi erogare, come trovare i fondi per garantire acquisto e prestito libri, bensì, più a monte, "a quali problemi della società risponde la biblioteca?". Dalla risposta che si dà a questa domanda, discendono tutte le altre.

### La politica danese per il rinnovamento delle biblioteche pubbliche

In Danimarca, ai fenomeni suddetti, si aggiunge il fatto che dal 1980 a oggi si è assistito a una riduzione del 60% del numero di biblioteche pubbliche, e a un calo di circa il 40% degli indici di prestito negli ultimi quindici anni (mentre resta stabile il numero di visite annue).<sup>1</sup> I due fenomeni però non sono connessi tra loro, in quanto la chiusura di un gran numero di piccole biblioteche dipende dal processo di ottimizzazione e accentramento dei servizi, a seguito anche della *Strukturreformen* del 2007, che

ha visto un drastico accorpamento dei comuni, da 275 a 98 (la maggior parte con più di 20mila abitanti). Il calo dei prestiti, invece, è un fatto comune a tutte le biblioteche europee, imputabile in parte anche alla diffusione delle nuove tecnologie digitali. Per far fronte ai fenomeni in atto, alla luce anche del progressivo calo delle risorse economiche a disposizione, in Danimarca vi è stata però una presa di posizione molto netta da parte del Ministry of Culture, che nel 2010 ha istituito il Committee on Public Libraries in the Knowledge Society, il quale ha pubblicato un *Report* riguardante le politiche culturali e le strategie da seguire per il rinnovamento delle biblioteche.<sup>2</sup> In seguito, nel 2012, la Danish Agency for Culture and Palaces ha pubblicato un modello di sviluppo per le biblioteche pubbliche, mediante la consulenza di architetti e designer (Signal Architects) e della Royal School of Library and Information Science (prof. Dorte Skot-Hansen). Si tratta del *Model Program for Public Libraries*, che, principalmente sotto forma di sito internet, funge al contempo da catalogo di casi studio, raccolta di buone pratiche e linee guida di programmazione e progettazione.<sup>3</sup> Il *Program* non si spinge molto oltre dal punto di vista prescrittivo, in quanto in Danimarca – come in Italia – le biblioteche pubbliche sono di competenza locale, e il Ministero non potrebbe interferire. Tuttavia le indicazioni inserite nel documento del Committee e quelle elaborate nel *Model Program* sono state un riferimento essenziale per tutti i nuovi progetti, e sono alla base del loro successo e della loro carica innovativa. Gli obiettivi del Committee sono esplicitati sin dall'inizio, e puntano a far sì che le biblioteche possano essere di supporto alla politica messa in atto dal Governo per far fronte ai cambiamenti socio-economici-culturali, con il fine di sostenere il welfare e il progresso della società danese, lavorando sui temi dell'istruzione, della formazione permanente e della coesione sociale. Ebbene, questa è probabilmente la risposta alla domanda che poneva Rolf Hapel mentre ci presentava il Dokk1: le biblioteche danesi si sono date come compito quello di sostenere e incrementare il benessere della collettività, la diffusione della conoscenza, l'inclusione e la coesione sociale. Nulla di nuovo, si potrebbe dire, visto che non fa che confermare l'incipit del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche del 1994,<sup>4</sup> opportunamente declinato e aggiornato. Ma

quante sono le nazioni in Europa che, in ambito bibliotecario, hanno licenziato un piano strategico d'azione per attuare concretamente questa retorica dichiarazione di intenti?

Le raccomandazioni espresse dal Committee sono state articolate in cinque linee d'azione:

- Open Library;
- Ispirazione e formazione permanente;
- Danish Digital Library;
- Partnership;
- Formazione del personale.

A distanza di soli sei anni, è possibile toccare con mano, visitando le biblioteche danesi, delle enormi ricadute che queste linee guida hanno avuto nella realtà.

### Open digital library

La biblioteca del futuro deve puntare ad essere una "open library": un luogo aperto e accessibile con orari quanto più ampi possibile, che offra servizi incentrati sui bisogni dell'utente, possibilmente integrato con altre funzioni pubbliche, in spazi architettonicamente interessanti e attraenti, flessibili, ben arredati e attrezzati. Di questa prima linea d'azione indicata dal Committee va evidenziata l'importanza data a due fattori troppo spesso sottovalutati in Italia: l'attrattività fisica del luogo e la sua accessibilità.

Non basta che in una città esista una biblioteca civica: è indispensabile valutarne la funzionalità, l'attrattività dei suoi spazi, l'accessibilità.<sup>5</sup> Il Committee danese enfatizza particolarmente la "fisicità" del luogo, il fatto che debba essere un luogo attraente, accattivante, iconico: l'immagine della biblioteca, la sua architettura, i suoi interni e gli arredi, sono considerati un requisito essenziale per il suo successo.

Ma l'accessibilità riguarda anche gli orari di apertura, che devono essere quanto più ampi possibile, per poter venire incontro alle esigenze dei cittadini. Da questo punto di vista, gli indici di impatto e di frequentazione attestano, in modo spietato e senza appello, la poca efficacia di tante biblioteche italiane, magari dotate anche di un cospicuo patrimonio, ma ospitate in spazi inadeguati e con ridotti orari di apertura.

Per riuscire a prolungare l'orario di apertura delle biblioteche, a fronte della scarsità di risorse e

di personale, in Danimarca sono state avviate interessanti sperimentazioni, puntando molto sull'autonomia dell'utente, sul self-service e sull'accesso agli spazi della biblioteca in orari di chiusura mediante badge di identificazione (in Italia potrebbe essere la tessera sanitaria, ad esempio) o codice PIN. Cosicché oggi oltre la metà delle biblioteche danesi sono "open libraries", aperte dalle 8 alle 22, con una larga parte dell'orario (spesso fino alle 11 e dopo le 17) in cui è possibile usufruire dei servizi e degli spazi soltanto in modalità self-service senza la presenza degli addetti, a parte – e neanche sempre – la guardiana: in questi orari, pur mancando il servizio al pubblico, è comunque possibile l'accesso alla maggior parte degli spazi (incluse salette polifunzionali), la consultazione e la lettura in sede di libri e giornali, il prestito e la restituzione self-service, la consultazione Opac, l'accesso al Wi-Fi e persino il reference on-line erogato da remoto mediante telefono o webcam. Lo stesso avviene il sabato e, in varie biblioteche, nei giorni festivi. L'implementazione dei servizi self-service, oltretutto, ha non solo la finalità di ampliare l'orario di apertura, ma anche di riuscire a soddisfare l'incremento d'utenza potenziale nelle grandi città (a Copenaghen si conta un incremento di circa 1.000 cittadini all'anno) a fronte della scarsità di risorse di personale.

Questo obiettivo ha comportato un ripensamento degli spazi e dei servizi, e un notevole investimento in ICT e nella digitalizzazione. Ha significato trovare soluzioni tecniche per evitare furti delle attrezzature, ripensare gli allestimenti per facilitare la ricerca autonoma dei documenti sugli scaffali (ripensando le modalità di esposizione dei libri, creando aree tematiche e "smontando" la CDD nel modo più adeguato), ripensare gli spazi per renderli più autonomi e flessibili (dal punto di vista sia distributivo sia impiantistico) ecc.... Tengo a sottolineare, con la massima evidenza, che l'implementazione della modalità self-service non rende affatto

"inutile" il personale bibliotecario, tutt'altro: solo con un lavoro di back-office intelligente, accurato e innovativo si riesce a mantenere un alto standard qualitativo dell'offerta anche quando i servizi non sono erogati direttamente dal personale. Come si è accennato, l'automazione del servizio e l'autonomia dell'utente sono strettamente correlati con l'investimento in ICT, che in Danimarca è però parte di un più ampio programma di digitalizzazione dei servizi pubblici a scala nazionale. Uno dei punti chiave di questo programma è stato la creazione della DDL (Danish Digital Library), una piattaforma nata dalla collaborazione tra il Ministry of Culture e i gli enti locali, a disposizione di tutte le città danesi, che eroga i servizi on-line, sviluppa software (in prevalenza open source), accentra gli acquisti di app, software e servizi, collega tra loro le banche dati, semplifica le modalità di catalogazione ecc.... Grazie alla DDL le biblioteche danesi offrono oggi libri, film, musica e giochi anche su supporto digitale e on-line. Non ultimo, l'implementazione dei servizi self-service e la digitalizzazione ha avuto anche un'altra ricaduta: quella di far sì che il focus dei servizi bi-



Middelfart, KulturØen (foto SHL Architects)





Århus, Dokk1 (Foto Adam Mørk)

bliotecari si concentri adesso non più soltanto sulla promozione della lettura e dell'information literacy, bensì anche sullo sviluppo delle competenze degli utenti nell'ambito delle ICT e dei nuovi media.

### Formazione del personale, partnership e strategie di rete

Ripensare i servizi per realizzare un'open library incentrata sui bisogni dell'utente, sulla digitalizzazione e sulle ICT, ha comportato anche un investimento nella formazione del personale, non solo in campo tecnologico e informatico, ma anche in ambito relazionale e di mediazione culturale, di promozione dei servizi e di organizzazione del lavoro. Questa linea di indirizzo del Committee si esplica in un programma di azioni che va dai corsi di aggiornamento alla riorganizzazione del lavoro e delle competenze, da un piano di nuove assunzioni a forme di collaborazione e tirocinio, con l'obiettivo di fornire anche dei servizi mirati in funzione delle specifiche esigenze locali.

Un'altra fondamentale strategia d'azione indicata

dal Committee è quella che punta alla creazione di partnership con altri enti pubblici e privati, al fine di creare un'offerta ampia e trasversale di attività e di servizi che facciano capo alla biblioteca, facendo di questa il centro di riferimento per la comunità locale, un condensatore urbano di politiche culturali. Questa linea d'azione è stata tradotta e declinata in vari modi: mettendo a disposizione gli spazi della biblioteca per ospitare attività organizzate da altri soggetti (per esempio corsi, eventi, laboratori, mostre, gruppi di lettura, incontri, focus groups e attività di community planning, conferenze, spettacoli e concerti, attività di ogni genere promosse da enti e associazioni, quali co-working, "fab-lab", video-making, coding e "coder-dojō", business counseling ecc...); creando alleanze con altre istituzioni per offrire servizi mirati a determinate categorie di utenti o incentrati su specifici obiettivi (ad esempio gli "homework café", in cui volontari aiutano i ragazzi a fare i compiti o gli adulti nell'apprendimento della lingua danese, organizzato anche con il Ministry of Refugee, Immigration and Integration Affairs; progetti come "Learn more about IT",



Århus, Dokk1. La rampa-gradonata (Foto Adam Mørk)

svolto con la National IT and Telecom Agency; la campagna “Zest for Reading”, svolta con il Ministry of Education ecc...); coinvolgendo attivamente gli utenti, in forme diversificate di collaborazione e volontariato, in cui si valorizzano le competenze dei singoli in specifici ambiti di attività o di conoscenza (ad esempio in corsi o attività di supporto e consulenza ad altri utenti ecc...); portando all'interno della biblioteca altri servizi al cittadino normalmente erogati da altri settori della pubblica amministrazione (Social Services Department, Employment and Immigration Department, Tax Authority ecc...), che vengono integrati con quelli bibliotecari.

L'idea di partenza è quella anglosassone della cosiddetta “Mashup Library”,<sup>6</sup> declinata però nella fisicità dei luoghi e non soltanto in quella dei siti internet. Molti siti web – anche di biblioteche – sono, infatti, dei “mashups” che, combinando al loro interno dati e applicazioni che provengono da altri siti e data base, riescono a creare qualcosa di nuovo e fornire dei servizi aggiuntivi (pensiamo ad esempio a come i dati di Google Maps vengono utilizzati da

innumerevoli altri siti per geolocalizzare o fornire informazioni). Parlando di Dokk1, Rolf Hapel definiva metaforicamente la biblioteca come una sorta di “home page”, in cui – proprio come in alcuni siti internet – è possibile trovare servizi e attività che vengono però erogati da soggetti terzi, e non gravano dunque sul bilancio della struttura stessa.

Le finalità sono evidenti e i vantaggi innumerevoli: si riesce – per lo più senza costi o addirittura talvolta con dei guadagni economici – a portare in biblioteca nuove conoscenze e competenze, anche provenienti da altri campi del sapere, iniettando nuova linfa in termini di ispirazione e di attrattività dei luoghi; si attiva un circolo virtuoso di collaborazione tra enti e soggetti diversi, che porta a promuovere la biblioteca come luogo di vitalità e innovazione, al servizio della collettività; si intercettano pubblici e categorie di utenti diversamente difficilmente raggiungibili; si costruisce una rete che può tornare estremamente utile alla biblioteca stessa, che di per sé è un soggetto “debole”; si conferisce alla biblioteca ulteriore legittimità agli occhi dei cittadini e dei decisori politici.



Dokk1, ad esempio, sin dal primo anno ha instaurato 100 partnership con enti, associazioni e soggetti del terzo settore, che organizzano fino al 70% degli eventi e delle attività (circa 100 ogni mese). Ma lo stesso avviene in molte altre biblioteche, come ad esempio a Herning, dove ogni giorno viene organizzato almeno un evento o una diversa attività, spesso con il coinvolgimento attivo degli utenti.

Infine, scelta ancora più innovativa, in molte biblioteche danesi è stato portato a compimento l'esperimento avviato nell'Idea Store di Watney Market (Londra), dove sono stati spostati in biblioteca anche alcuni "citizen services" (riguardanti casa, tasse, mobilità ecc...), con il fine di realizzare un "One Stop Shop" dove gli utenti potessero trovare i servizi a loro utili nella loro quotidianità cittadina. In Danimarca si è puntato soprattutto su servizi quali l'anagrafe, la firma digitale, il rilascio del passaporto e assistenza varia. Il portato di una simile scelta è enorme, in quanto rafforza il ruolo della biblioteca come centro di riferimento locale per la popolazione e, al contempo, riesce a conferire una maggiore amichevolezza e informalità a dei servizi che – pensiamo a come e dove vengono erogati in Italia – sono solitamente vissuti dagli utenti come faticosa incombenza. L'idea di fondo – tanto semplice quanto rivoluzionaria – è che l'Amministrazione pubblica si debba spostare laddove sono i cittadini, e non viceversa.

Va evidenziato che, ovunque, non vi è sovrapposizione dei ruoli e non sono i bibliotecari a erogare i servizi al cittadino, o viceversa, così come non sono i bibliotecari a preparare il caffè dietro il bancone del bar. Vi è una piena autonomia e riconoscibilità di tutti i servizi e dei relativi addetti, ma tutto è progettato per essere percepito dagli utenti come un insieme articolato e coerente, senza soluzione di continuità.

È così che, ad esempio, entrando nell'atrio di Dokk1, si trova sulla destra un lungo bancone destinato non a servizi bibliotecari, bensì ai servizi anagrafici e a quelli relativi a passaporto, permesso di soggiorno, patente, firma digitale, assicurazione sanitaria, tasse, lavoro ecc... Allo stesso modo, nella biblioteca centrale di Copenaghen, all'arrivo delle scale mobili che portano al piano primo si trovano varie postazioni, alcune automatizzate, destinate a servizi anagrafici, di assistenza, di rilascio passaporto e firma digitale. È ovvio che non tutte le biblioteche sono adatte, in quanto alcune

non hanno spazi a sufficienza, o hanno perseguito altre strategie funzionali. Ad esempio nel centro culturale "Culture Yard" di Helsingør, nonostante la grande dimensione, non sono sostanzialmente presenti servizi al cittadino. A Hjørring vi è soltanto l'ufficio del turismo, così come a Middelfart. Ad Albertslund all'ingresso della biblioteca (parte di un centro civico) vi sono due banconi, uno non presidiato e destinato all'autorestituzione e all'autoprestito, l'altro destinato ai servizi al cittadino. Anche nella Biblioteket "Rentemestervej", nella periferia nord-ovest di Copenaghen, i servizi al cittadino si limitano a quelli anagrafici e di assistenza, mentre in alcune biblioteche più piccole, come quella di Ørestad (periferia sud della capitale) vi sono solo servizi automatizzati o in collegamento da remoto mediante webcam, ad esempio per il rilascio del passaporto. Ad Albertslund e a Copenaghen, così come a Århus e in molte altre strutture danesi, i banconi dei bibliotecari si trovano non all'ingresso, bensì più all'interno della biblioteca, distribuiti nelle varie aree, e – soprattutto in grandi biblioteche come a Århus e Copenaghen – sono ridotti al minimo, in un'ottica di servizio da *walking librarian* (che si sposta dove è necessario, in funzione delle esigenze dell'utenza) e della promozione dell'autonomia dell'utente.

### L'impatto misurato dopo sei anni

Prima di affrontare l'ultima e altrettanto importante linea di indirizzo indicata nel rapporto *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*, è interessante rilevare l'impatto della politica di rinnovamento delle biblioteche, a distanza di sei anni. Dai dati emerge che non vi sia stata un'inversione di tendenza del calo dei prestiti che, già sceso da 62 milioni nel 2000 a 48 milioni nel 2008, ha continuato a diminuire, fino ai 35,5 milioni nel 2015. Tale calo è un aspetto che, come si è detto, riguarda tutte le biblioteche europee, ed è legato a tendenze che prescindono dalla qualità del servizio bibliotecario, e sono legate ad altri fattori tra cui anche la digitalizzazione, l'accesso da remoto e la più facile reperibilità di molti documenti.

Al contrario, invece, il *Model Program* ha avuto un impatto positivo sugli indici di frequentazione, che sono aumentati o rimasti stabili dal 2010 a oggi (nonostante la drastica riduzione del numero di

strutture), a dimostrazione della rinnovata attrattiva delle biblioteche. Questo senza considerare l'incredibile impatto, dal punto di vista degli indici di frequentazione, che hanno avuto nuovi edifici come il Dokk1 di Århus (1,3 milioni di visitatori annui), la biblioteca di Herning (543.000 visitatori annui) e la "Rentemestervej" di Copenaghen (circa 300.000 visite annue).

Oggi, dunque, le biblioteche danesi sono anzitutto un luogo di socialità culturale, dove andare a passare del tempo e approfondire i propri interessi: luogo di incontro, di ricerca e apprendimento, di partecipazione alla vita cittadina, di inclusione e coesione sociale, punto di riferimento per gran parte della cittadinanza locale, attive nel fornire informazioni e supporto in molteplici ambiti, tra cui – prioritario – quello delle ICT.

Al di là dei benefici per i cittadini, anche i dati relativi ai costi di una tale riorganizzazione sono molto interessanti. Analizzando ad esempio i dati delle biblioteche di Copenaghen (19 biblioteche di quartiere e una centrale), a fronte di un investimento tra il 2015 e il 2017 di 5,5 milioni di euro per il rinnovamento dei servizi, la digitalizzazione e l'integrazione dei servizi al cittadino nelle strutture bibliotecarie, si calcola un risparmio annuo di 1,9 milioni di euro a partire dal 2018.<sup>7</sup>

## The Four-spaces Model

La seconda linea di indirizzo indicata nel *Report*, che qui abbiamo lasciato per ultima per poterla trattare più diffusamente, riguarda un aspetto ritenuto cruciale dal Committee: le biblioteche non sono istituti di istruzione, ma di cultura e conoscenza, informali e di libero accesso, destinate a un pubblico molto ampio, e in grado anche di intercettare utenti potenziali che possono risultare esclusi da altre strutture pubbliche e private (ad esempio migranti o altre categorie svantaggiate). Proprio perché destinate a un pubblico ampio e gene-

ralista, il Committee raccomanda che le biblioteche pubbliche si attivino per sviluppare e rafforzare l'offerta in termini di apprendimento e "ispirazione", a partire dai bisogni degli utenti.

Questa linea di indirizzo ha portato a sviluppare un vero e proprio nuovo modello biblioteconomico, elaborato da Dorte Skot-Hansen, Henrik Jochumsen e Casper Hvenegaard Hansen della Royal School of Library and Information Science, detto "Four-spaces Model". I quattro "spazi" vanno intesi come aree concettuali o, meglio ancora, come "intenzioni spaziali e funzionali", che possono trovare riscontro sia in termini di spazi fisici, sia in termini di servizi, attività e risorse digitali. Le quattro aree, strettamente interrelate tra loro e in gran parte sovrapposte, sono:

- *Inspiration space* (ispirazione/esperienza);
- *Learning space* (apprendimento/scoperta);
- *Meeting space* (socializzazione/partecipazione);
- *Performative space* (creatività/performance).

Gli obiettivi di questo modello sono quello di far sì che la biblioteca riesca ad essere per gli utenti occasione di esperienza, coinvolgimento, potenziamento delle competenze, innovazione.

Di seguito proviamo a illustrare i contenuti di queste quattro macro aree, mostrando come sono state interpretate in progetti recenti.



Rentemestervej, Copenaghen (Foto Adam Mørk)

## Inspiration / experience

Per adulti e bambini, la biblioteca deve essere occasione di ispirazione, di *serendipity*, di esperienza di qualcosa di bello, inaspettato, emozionante, in grado di fare venire delle idee, di cambiare il modo di pensare o di percepire le cose, di creare collegamenti, di aprire orizzonti. Questo può avvenire grazie alle risorse documentarie offerte (letteratura, saggistica, arti visive, poesia, musica, cinema ecc...), ma anche mediante attività ed eventi che la biblioteca può ospitare (narrazioni, conferenze, spettacoli, performance ecc...). È essenziale in tal senso da un lato il lavoro di mediazione fatto dal bibliotecario per selezionare, organizzare e presentare al meglio le risorse documentarie, allestendo aree tematiche da modificare per mantenere vivo l'interesse degli utenti; dall'altro il lavoro dell'architetto, che deve progettare spazi al contempo funzionali e suggestivi, in grado di comunicare un'immagine di efficienza e piacevolezza, allo stesso tempo rassicurante e attraente, di affascinante luogo della memoria e dinamica fabbrica del futuro, di officina della conoscenza e dell'informazione.

In tal senso, la biblioteca di Århus costituisce certamente l'esempio per antonomasia: una piazza del sapere di 18.000 m<sup>2</sup>, focalizzata non sui libri (benché ne abbia 300.000, con un software di gestione avanzato in grado di smistare automaticamente il patrimonio in sede e nelle filiali, nel caso in cui certe sezioni fossero sguarnite a causa dei prestiti), bensì sull'essere un vasto "hub della conoscenza", articolato su due livelli, con spazi destinati a funzioni ricreative, di studio, di ricerca, di aggregazione sociale, dove poter fruire di documenti su qualsiasi supporto. Qui si susseguono senza soluzione di continuità confortevoli angoli e salotti per la lettura e il relax; scaffali bassi per esposizione di libri e altri media; spazi e salette per lo studio individuale e di gruppo; piccole sale corsi; due ampie sale polifunzionali attrezzate per eventi di qualsiasi genere, la più grande delle quali interamente apribile verso la caffetteria; una lunga rampa che collega i due livelli funge da spazio di lettura e socializzazione, e da gradinata in grado di ospitare fino a 200 persone, per assistere a conferenze o rappresentazioni, partecipare ad assemblee. Al livello superiore, un'altra gradinata più piccola serve per assistere a spettacoli e performance destinate soprattutto ai

bambini, e porta verso l'area famiglie, bambini e ragazzi, dotata anche di laboratori, spazi di gioco, una stanza per l'allattamento e una sala polifunzionale insonorizzata dove è possibile fare anche attività fisiche. L'intera biblioteca pullula di spazi e occasioni di *serendipity*, per lasciarsi ispirare liberamente: vi sono isole allestite con proposte tematiche di lettura, e la gran parte degli scaffali hanno ripiani inclinati per l'esposizione di piatto dei libri; in giro per la biblioteca vi sono screen-wall e schermi informativi, e negli scaffali stessi sono installati touch-screen utilizzabili anche dai bambini, da cui è possibile selezionare la copertina di un volume presente nello scaffale, leggerne un'anteprima o una recensione. Nell'area destinata ai bambini vi è "la soffitta", dove i bambini possono utilizzare oggetti della memoria dei loro genitori e nonni (vecchi telefoni, macchine da scrivere ecc...). Ovunque vi è occasione di partecipare a eventi e attività di tipo culturale, ludico, formativo o ricreativo. I pubblici sono mescolati tra loro il più possibile, ma con soluzioni distributive che evitano che diano fastidio gli uni agli altri. In particolare, ed è un tema che si ritrova in altre biblioteche danesi (a Helsingør, anzitutto, ma anche a Hjørring, ad esempio), la sezione bambini è ripensata come "zona famiglie", dove anche i genitori sono pienamente coinvolti e trovano innumerevoli motivi di interesse, sia svolgendo attività assieme ai loro bambini, sia trovando libri e altri media a loro dedicati (a Helsingør, ad esempio, vi sono romanzi e riviste destinate agli adulti anche nell'area dei più piccoli).

Gli stessi temi sviluppati al meglio in Dokk1 si ritrovano, declinati in modi e in scale differenti, in tutte le biblioteche danesi. Ad esempio, a Hjørring il filo conduttore, reale e metaforico, è una sorta di "nastro rosso" che si dipana per tutta la biblioteca, accompagnando il lettore nell'esplorazione degli spazi. Il nastro, srotolandosi, si fa talvolta disegno e percorso sul pavimento, talvolta diventa elemento tridimensionale e si fa mensola, tavolo, supporto, fino a ritornare trompe l'oeil sulla parete dell'auditorium polifunzionale. Lungo il nastro rosso il visitatore trova le proposte tematiche, la postazione reference del bibliotecario, pc per la ricerca Opac, oggetti vari legati a temi specifici, scacchiere e altri giochi da tavolo ecc.... All'interno di nicchie e minuscole stanze ricavate nelle pareti, si trovano allestimenti e piccole esposizioni temporanee, con



oggetti, video e una selezione di libri su temi specifici, che cambiano di volta in volta. Un'intera scaffalatura è destinata ad accogliere scatole preparate dai bibliotecari, contenenti più copie di alcuni libri scelti per gruppi di lettura. L'intera zona famiglie, infine, è arredata con un grande albero stilizzato, intorno al quale sono distribuiti book-browser con libri illustrati, davanti a una parete forata come un gruviera da nicchie rotonde dove i più piccoli possono rifugiarsi a leggere.

A Helsingør la sezione bambini e ragazzi è incentrata sul tema della navigazione, con una serie di exhibit che sollecitano la curiosità dei più piccoli. In tutta la biblioteca si alternano isole tematiche con offerte specifiche, che talvolta mischiano tra loro anche narrativa e saggistica, se riguardano un medesimo argomento (ad esempio la magia, la musica ecc...). Gli scaffali sono ricchi di materiali e ben ordinati, dotati di un pannello metallico sulle spalle, utilizzato non solo per la segnaletica, ma anche per presentare locandine e altre notizie.

A Middelfart il rinnovamento, attualmente in corso, porterà ad raddoppiare gli spazi della biblioteca, contaminandoli con le altre funzioni presenti nel complesso della KulturØen, un edificio polifunzionale inaugurato nel 2005 che ospita anche un ristorante, un cinema multisala, l'ufficio del turismo e alcune sale polifunzionali. Il settore di ingresso della biblioteca diventa così il foyer del cinema ed è collegato al ristorante con vista sulla baia; il lungo bancone giallo sagomato è in parte destinato alla biblioteca, in parte alla biglietteria e alla caffetteria, in parte all'ufficio del turismo; nuove isole tematiche sono distribuite negli spazi interni, con sedute informali, schermi video, angoli raccolti nel vasto open-space su due piani.

## Learning / Discovering

Nel *Report* il Committee dà indicazione che la biblioteca debba essere luogo di apprendimento e di scoperta, di formazione permanente, di supporto alla ricerca e ad attività di studio formali e informali. A tal fine in biblioteca gli utenti dovranno poter trovare non soltanto risorse documentarie fisiche e digitali, banche dati e servizi di reference, ma anche corsi, conferenze, attività didattiche, laboratori, "homework café", spazi di studio, salette per lo studio di gruppo, attrezzature informatiche, servizi di e-lear-

ning ecc... Anche in questo caso è essenziale da un lato la formazione del personale, dall'altro la qualità del progetto degli spazi e degli arredi, che devono essere sufficientemente flessibili da poter soddisfare esigenze d'uso mutevoli e diversificate, ma allo stesso tempo essere attraenti, attrezzati e confortevoli. Saranno inoltre essenziali le partnership, di cui si è parlato in precedenza, per consentire l'organizzazione di tante molteplici attività in biblioteca.

Anche in questo caso, come già descritto, Dokk1 di Århus spicca per la qualità dell'architettura e dei servizi, integrata da una ricchissima offerta di corsi e attività di supporto allo studio e alla formazione permanente.

Nella Biblioteca di Herning così come in quella di Rentemestervej a Copenaghen vi sono sale dedicate a corsi e attività didattiche, mentre altre biblioteche, di più piccola dimensione, hanno una vocazione più strettamente legata alla scuola, essendo adiacenti a strutture scolastiche primarie e secondarie.

È il caso della biblioteca di Ørestad, che combina la funzione di biblioteca scolastica (al mattino) con quella di biblioteca pubblica (nel pomeriggio) e centro culturale di quartiere (la sera). Articolata su due livelli, uno al piano terra di 700 m<sup>2</sup>, e l'altro su soppalco di 600 m<sup>2</sup>, la biblioteca vede cambiare radicalmente nel corso della giornata le modalità d'uso, l'allestimento dei suoi spazi e persino la qualità dell'illuminazione artificiale, a seconda dell'orario e dell'utenza. Il piano terra è destinato alle attività più informali e di intrattenimento, alla narrativa e ai nuovi media, disposti su scaffali quasi tutti su ruote, e tutti dotati di touch-screen informativi. Vi è, come a Herning e a Århus, una stretta integrazione tra biblioteca fisica e biblioteca digitale, anche grazie agli screen-wall presenti sulle pareti, che presentano anche opere di video-arte fatte *ad hoc*. Inoltre vi sono numerosi tablet a disposizione del pubblico dove sono caricati contenuti digitali riguardanti temi specifici o la biblioteca in generale, con mappe interattive che mostrano dove sono collocati i vari media e i vari soggetti. Una parte dell'open space è occupato da un vasto arredo per i più piccoli, composto da celle esagonali, assemblate tra loro, che creano vasche per libri, piani imbottiti di seduta o di appoggio, varie nicchie e una "tana" centrale. Il piano primo è dedicato più specificamente alla saggistica, allo studio, alle attività formali e informali di apprendimento

e formazione, con ampi tavoli attrezzati per studiare o per partecipare a corsi e gruppi di studio. Vi è inoltre una sala polivalente con sedie rimovibili, ma la biblioteca può usufruire anche di una sala della scuola, a cui è collegata da un percorso interno.

Anche la biblioteca di Charlottenlund ha una vocazione da biblioteca scolastica, essendo collocata al primo piano di un edificio che ospita da un lato le aule scolastiche scuola e dall'altro le palestre. Si tratta di un'architettura contemporanea in acciaio e vetro, con un'ampia scocca scultorea in rame ossidato che avvolge l'intero edificio aggregando le varie funzioni in un insieme coerente. La biblioteca risulta essere un open-space che si sviluppa longitudinalmente, affacciandosi da entrambi i lati sulle palestre con ampie vetrate (completamente insonorizzate mediante doppio vetro con intercapedine), cosicché i genitori possono guardare i figli fare sport in palestra, mentre passeggiano tra gli scaffali o siedono sulle poltrone della biblioteca. Il focus è, come a Ørestad, a metà tra biblioteca scolastica e biblioteca pubblica, con un accento di grande informalità e giocosità (gli scaffali bifronte sono dotati di cuscini sagomati e sono "scalabili" dai ragazzi e dagli adulti, che possono sdraiarsi sopra a leggere). Pur mancando di una vera e propria sala studio, la biblioteca può usufruire delle aule scolastiche, destinando gli spazi interni alla socializzazione, al relax e ad attività culturali di vario genere.

## Meeting / Partecipazione

La biblioteca deve essere luogo di socializzazione



Helsingør, CultureYard. (Foto Nicolai Persjesi)

e di partecipazione, "terzo luogo" per eccellenza e nuova piazza urbana: per incontrarsi, comunicare, creare e consolidare il senso di appartenenza a una collettività, contro l'esclusione e l'isolamento. Non si tratta soltanto di creare spazi di relax e socializzazione come l'area riviste e giornali, solitamente integrata con la caffetteria, ma anche di mescolare tra loro i pubblici, di creare occasioni di incontro e di socialità in tutte le aree della biblioteca, e di far confluire le varie aree funzionali l'una nell'altra senza soluzione di continuità. Non si tratta, inoltre, semplicemente di realizzare una o più sale polivalenti, ma di pensare gli spazi in modo tale che possano essere sufficientemente flessibili da essere facilmente riallestiti e utilizzati per ospitare riunioni, conferenze, incontri ed eventi. Si tratta infine, da parte dei bibliotecari e dell'amministrazione stessa, di promuovere il coinvolgimento degli utenti, nell'ambito di un più ampio scenario di partecipazione e cittadinanza attiva che veda i cittadini protagonisti della vita pubblica e delle decisioni politiche.

Tutte le biblioteche danesi hanno spazi più o meno ampi di socializzazione e partecipazione, non soltanto sale polivalenti o auditorium, ma più in generale spazi flessibili e attrezzati all'interno delle varie funzionali, che consentono di organizzare incontri ed eventi di ogni genere negli spazi stessi della biblioteca, tra gli scaffali. Al contempo vi sono ovunque innumerevoli angoli e spazi di incontro, attrezzati con tavoli da bistrot o sedute informali.

Il Dokk1 di Århus è letteralmente costellato di questo tipo di spazi "interstiziali", più o meno ampi.

Dalla grande rampa alla gradinata del piano superiore; dalle salette per i gruppi alle sale polifunzionali; dalla caffetteria ai tavolini sparsi ovunque, con poltrone e divani.

Anche a Herning la biblioteca è anzitutto una grande piazza, un luogo di incontro e socializzazione. Si tratta di una biblioteca di 6.000 m<sup>2</sup> distribuita su quattro piani, due dei quali destinati più strettamente a servizi bibliotecari, gli altri due a sale per corsi, laboratori, uffici. La scelta, in questo caso, è stata quella di concentrare al piano interrato, accessibile mediante un'ampia gradinata,

il 90% del patrimonio librario (circa 450.000 volumi), esposto in un magazzino a scaffale aperto di tipo tradizionale; mentre tutto il piano terra è sostanzialmente una vasta piazza coperta attrezzata con sedute informali ed espositori mobili, attraversabile longitudinalmente da una parte all'altra, che ospita i servizi a più forte impatto di pubblico (riviste e giornali, novità, caffetteria di 200 m<sup>2</sup>, temi di interesse, spazi per incontri e attività ludico-didattiche, "homework café", internet, sezione bambini ecc...), punteggiata da dieci "inspiration islands", dove sono allestite settimanalmente delle proposte tematiche, che combinano libri, video e oggetti di vario genere. In giro per la biblioteca vi sono inoltre vari schermi informativi e nove grandi screen-wall, che creano uno stretto connubio tra la biblioteca fisica e quella digitale. Al piano terra si alternano ogni giorno eventi diversi, da club di lettura a "knitting café" (gruppi di lavoro a maglia); da dibattiti pubblici sulla pianificazione cittadina a concerti con pianoforte; da focus group a spettacoli e letture pubbliche ecc....

Colpisce anche il fatto che in tutte le biblioteche sia promossa un'idea di convivialità molto informale, che ad esempio non disdegna il fatto che in biblioteca si possa mangiare il proprio spuntino o addirittura mangiare assieme, negli spazi in prossimità della caffetteria, come a Hjørring (dove le persone possono anche consumare il cibo portato da casa senza che i gestori del bar se ne abbiano a male), oppure nella zona famiglie come a Århus, dove vi è una piccola cucina attrezzata dove poter scaldare i propri cibi.

## Performance/ Creativity

La biblioteca deve essere spazio di creatività e innovazione, nel senso più ampio del termine: spazio interdisciplinare di interazione teso alla valorizzazione delle competenze individuali e allo sviluppo dei propri talenti (*skills*), che vede gli utenti non solo come consumatori di cultura, ma anche come produttori (*prosumers* = *producer* + *consumer*), puntando non soltanto al dialogo ma anche alla partecipazione e alla cooperazione tra il personale specializzato e gli esperti dilettanti che potranno offrire le loro competenze e specializzazioni nei vari settori. In biblioteca dunque vi saranno laboratori e spazi per seguire corsi, dedicarsi ad attività ludiche o perfor-

mance, a suonare o registrare musica, a fare video-making, scrittura creativa, storytelling, arti visive o progettare un sito web. Vi saranno dunque "haker café", "maker-space", "coder-dojó", "demotheque" ecc...: tutta una serie di neologismi che indicano attività tra loro anche molto diverse (manuali, analogiche, digitali ecc...), ma che hanno in comune i fattori dell'innovazione e della creatività.

Nella Biblioteket Rentemestervej un'intera ala è dedicata a sale attrezzate per la creatività: non soltanto sale polivalenti per corsi di ogni genere per adulti e bambini, ma anche laboratori attrezzati per specifiche attività quali pittura, ceramica, bricolage, sartoria e lavoro a maglia, grafica e stampa; vi sono persino una tv e una radio che trasmettono su internet. Nella "Culture Hall", la grande sala polivalente all'ultimo piano è possibile suonare e registrare musica; la sala per i bambini è chiamata "la Grotta", e ha le pareti interamente rivestite da cubi colorati di 70 cm di lato, che fungono da nicchie, da espositori e da sedute, impilati fino al soffitto in modo apparentemente caotico, ma tale per cui risulti possibile scolarli per arrivare fino al soffitto, dove i bambini (ma anche i ragazzi e gli stessi genitori) usano appollaiarsi. In questo caso la creatività si esplica anche nell'uso che dello spazio si riesce a fare con il proprio corpo, facendo un'esperienza completamente diversa dal solito.

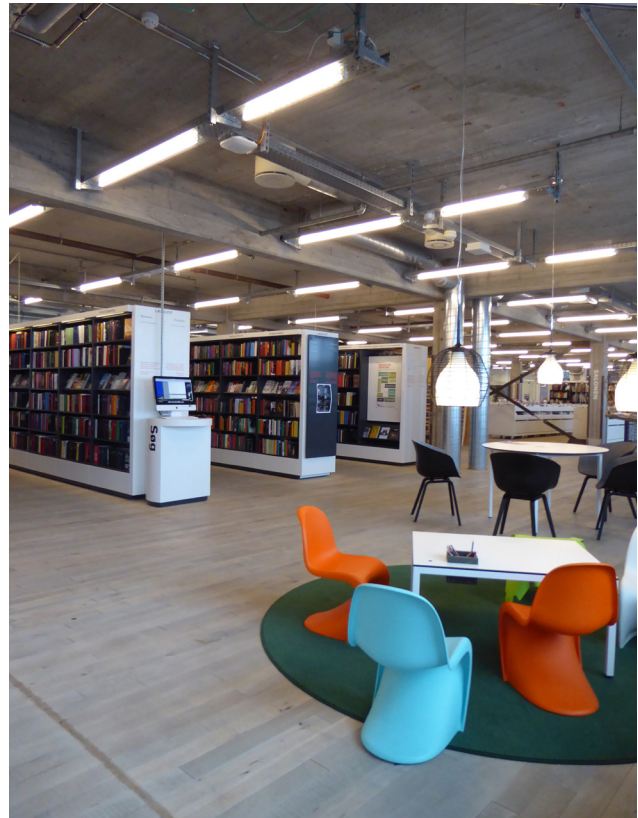
Nella biblioteche centrale di Copenaghen, gli utenti trovano spazi attrezzati per attività performative e artistiche di vario tipo: dagli spazi flessibili e polifunzionali al piano terra per attività quali conferenze, concerti, laboratori ecc... ai tanti angoli attrezzati nella sezione Musica al secondo piano dove è possibile provare strumenti musicali da suonare con l'ausilio di cuffie, fino all'utilizzo di tecnologie digitali di video making e stampa 3D. Anche qui la biblioteca fisica e quella digitale sono strettamente interrelate, tra touch-screen informativi incassati nelle spalle degli scaffali, agli screen-wall disseminati su ogni piano.

A Århus vi sono numerose sale dedicate a laboratori ludico-didattici, e lungo la grande rampa si trovano un "maker-space" con stampanti 3D, una grande scacchiera a dimensione umana, mentre nella zona famiglie si trovano anche giochi di ogni genere, sia analogici (biliardino e simili) sia digitali (playstation, giochi elettronici vintage e giochi con proiezioni olografiche sensibili al movimento).





Ørestad, Copenhagen



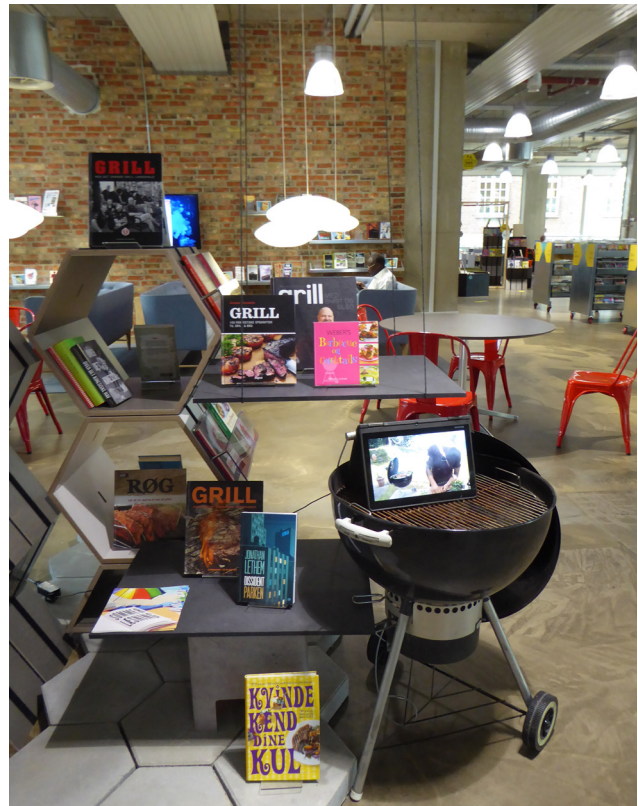
Helsingør, CultureYard. Area a scaffale aperto



Rentemestervej, Copenhagen. Culture Hall (Foto Jens Lindhe)



Biblioteca di Hjørring. Il nastro rosso



Herning. Una delle Inspiration Islands al piano terra

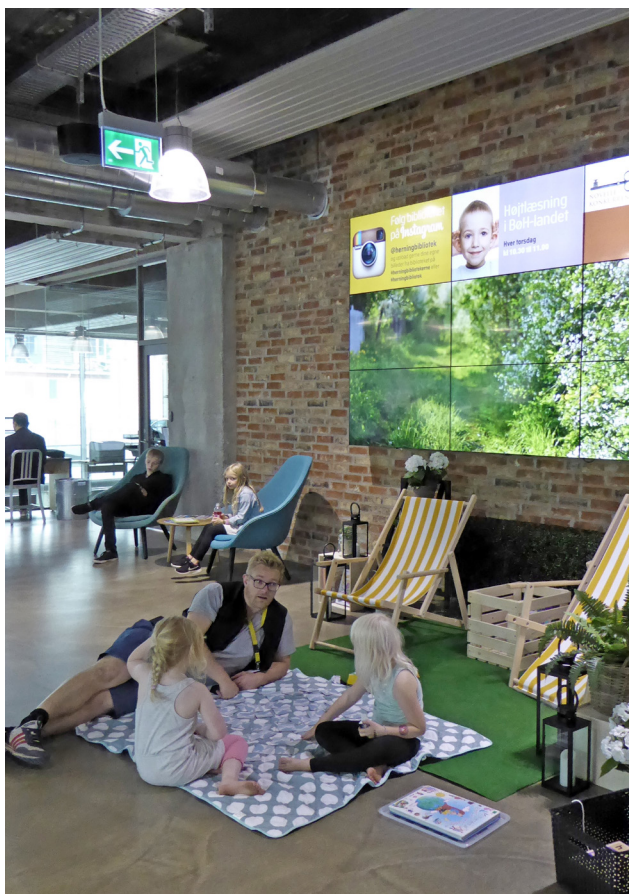




Biblioteca Ordrup, Charlottenlund



Hjørring. Zona bambini e famiglie



Herring. Davanti all'entrata della biblioteca



CultureYard, Helsingør. Zona bambini e famiglie



Rentemestervej, Copenhagen, Area bambini e famiglie

**Dokk1, Århus**

Superficie: 35.600 m<sup>2</sup> di cui 18.000 m<sup>2</sup> destinati a biblioteca e servizi al cittadino, articolati su tre piani. 11.000 m<sup>2</sup> di spazi da affittare per uffici; 5.000 m<sup>2</sup> di locali tecnici e parcheggi automatizzati.

Inaugurazione: 2015

Num. addetti FTE: 55 (di cui 30 bibliotecari)

Visite annue: 1,3 milioni (2015)

Ore di aperture settimanali: 77 ore, di cui 20 in self-service

Progetto Architettonico: Schmidt Hammer Lassen Architects

**Culture Yard, Helsingør**

Superficie: 13.200 m<sup>2</sup> (incluso auditorium, sale polifunzionali, spazi commerciali, uffici ecc...), con recupero di un edificio di archeologia industriale del cantiere navale. Circa 8.000 m<sup>2</sup> destinati a biblioteca.

Inaugurazione: 2010

Progetto Architettonico: AART architects

**Biblioteca di Herning**

Superficie: 5.900 m<sup>2</sup> su quattro piani (terra e interrato biblioteca, primo e secondo sale polifunzionali e uffici)

Inaugurazione: 2014

Num. addetti FTE: 63

Visite annue: 543.000 (2015)

Ore di aperture settimanali: 79 ore, di cui 31 in self-service

Progetto Architettonico: Kr. H. Nielsen e GPP Architects

**Biblioteca di Hjørring**

Superficie: 5.090 m<sup>2</sup> su un piano (al primo piano di un centro commerciale)

Inaugurazione: 2008

Num. addetti: 45

Visite annue: 299.100 (2013)

Ore di aperture settimanali: 51 ore

Progetto Architettonico: Schmidt, Hammer and Lassen (architettura), Bosch & Fjord (interni e arredi)

**Biblioteca Rentemestervej, Copenaghen**

Superficie: 3.600 m<sup>2</sup> (su vari livelli; di cui 1.600 m<sup>2</sup> in un edificio preesistente, che è stato ampliato)

Inaugurazione: 2012

Num. addetti FTE: 16 (inclusi addetti Servizi al Cittadino)

Visite annue: 543.000 (2015)

Ore di aperture settimanali: 84 ore, di cui 36 in self-service

Progetto Architettonico: COBE e TRANSFORM

**Biblioteca Ørestad, Copenaghen**

Superficie: 1.200 m<sup>2</sup> (su due livelli)

Inaugurazione: 2012

Num. addetti FTE: 16 (inclusi addetti Servizi al Cittadino)

Ore di aperture settimanali: 84 ore, di cui 39 in self-service

Progetto Architettonico: KHR Architects, con Claus Bjarrum Architects (interni e arredi)



Ancora più interessante è il fatto che nel Dokk1 sia stato spostato il Transformation Lab, che era già stato utilizzato nella precedente sede proprio come strumento di progettazione partecipata della nuova biblioteca. Si tratta di un'area vuota, flessibile e attrezzata, dove è possibile discutere, progettare, sperimentare, illustrare nuove idee su quello che la biblioteca potrebbe diventare, creare dei prototipi di nuove tecnologie e artefatti analogici e digitali, il tutto secondo il modello di progettazione noto come "Design Thinking".

Tale metodo si è affermato una quindicina d'anni fa per lo sviluppo partecipato di prodotti innovativi in ambito commerciale ed educativo, ma da alcuni anni ha trovato applicazione anche nel mondo delle biblioteche e dei musei. Esso è stato, ad esempio, utilizzato diffusamente nel processo progettuale delle biblioteche di Århus e di Chicago, per svilupparne i requisiti a partire dalle esigenze degli utenti e con il loro diretto coinvolgimento. Questa esperienza ha portato nel 2015 alla pubblicazione di un manuale per la sua applicazione in ambito bibliotecario: *Design Thinking for Libraries Toolkit*, elaborato da IDEO – società di consulenza leader nel campo della progettazione dei processi – e disponibile on-line.

Tale metodologia è stata utilizzata nel 2015 anche nella biblioteca di Aars, nell'ambito del progetto "Hack Your Library", che ha visto il coinvolgimento attivo di numerosi cittadini (anche non-utenti) nel proporre idee in grado di rinnovare i servizi bibliotecari secondo il "Four-spaces Model", ma con un budget ridottissimo. Il progetto si è alimentato di numerose partnership che sono state attivate strada facendo, e ha avuto come esito un ripensamento della distribuzione funzionale degli spazi interni, la realizzazione di alcuni arredi e attrezzature progettati da studenti e docenti di un istituto tecnico locale e prodotti da persone inoccupate, che in Danimarca svolgono lavori socialmente utili a fronte di un reddito minimo. Ma soprattutto ha avuto come risultato un aumento dell'8% dell'indice di frequentazione della biblioteca, trasformando la piccola biblioteca di Aars, collocata in un vecchio edificio in mattoni di 644 m<sup>2</sup>, da "luogo dei libri" a "luogo delle persone".<sup>8</sup>

## Quali buone pratiche

La domanda finale che sorge spontanea è – ovvia-

mente – quali possano essere le "buone pratiche" da importare e applicare nella realtà italiana. È evidente che l'ideale sarebbe che vi fosse una politica nazionale o quanto meno regionale simile a quella avviata in Danimarca, ma l'ipotesi, purtroppo, non può che sembrare peregrina.

Questo però non toglie che, sia pure a scala locale e del singolo comune (o, dove possibile, del sistema bibliotecario), sia pure con un budget più limitato rispetto a quello scandinavo, sia pure calando opportunamente nella realtà locale il modello descritto, in ogni caso si *debba* puntare a fare della biblioteca un "condensatore sociale", promotore di politiche culturali nel senso più alto del termine.

Una buona progettazione degli spazi e degli arredi è un prerequisito essenziale: spazi e arredi flessibili, utilizzabili in molti modi diversi, funzionali, ma al contempo attraenti e confortevoli, che facciano della biblioteca "un bel posto dove andare", un luogo seducente, un'architettura iconica.

Il modello dei "quattro spazi" è, opportunamente declinato, quasi sempre utilizzabile. Molto dipende dallo schema funzionale distributivo, e successivamente dal progetto architettonico e dalla scelta degli arredi. Ma moltissimo dipende poi dalla modalità con cui vengono gestiti i servizi bibliotecari, e dunque dalla formazione del personale e dalle risorse a disposizione.

Per quanto riguarda i servizi al cittadino in biblioteca, va detto che collocare servizi come il rilascio del passaporto o il permesso di soggiorno non è probabilmente fattibile in Italia (dipendendo dalla questura), né sarebbe molto utile, in quanto porterebbe alla biblioteca (e ai suoi utenti) più disagi che vantaggi. Al contrario però non dovrebbe costituire un grosso problema spostare in biblioteca (se vi sono gli spazi, ovviamente) servizi come l'anagrafe, i servizi scolastici e altri servizi sociali, che afferiscono al comune tanto quanto la biblioteca stessa, oltre alla proloco, all'ufficio del turismo e all'ufficio cultura. Ugualmente, ferma restando la necessità di un investimento iniziale in tecnologie di autoprestito e autorestituzione, possibilmente Rfid, e in tecnologie di controllo remoto (telecamere, sistemi automatizzati di accesso ecc...), in moltissimi casi è perfettamente percorribile un significativo ampliamento degli orari, limitando l'accesso a spazi e a servizi in modalità self-service, con sola guardiana o mediante volontari. Questo consentirebbe di

tenere aperta la biblioteca molto più a lungo, senza dover aumentare le ore di lavoro del personale. In più, anzi, si potrebbero in taluni casi ridurre le ore di front-office per consentire al personale di risersarsi delle ore di back-office per la progettazione dei servizi. Ma deve essere molto chiaro che quest'ipotesi non può però tradursi nel fatto che la biblioteca si possa reggere "da sola" o solo grazie a volontari: puntare sul self-service e sull'autonomia dell'utente comporta un grande e importante lavoro di mediazione, selezione, organizzazione e allestimento dei contenuti, senza il quale la biblioteca rischia di essere una scatola vuota o, peggio, un inutile labirinto.

Instaurare partnership e fare lavoro di rete dovrebbe essere il "pane quotidiano" della biblioteca, per tutti i motivi già elencati. Diverse buone pratiche ci sono anche in Italia (pensiamo alla Biblioteca San Giorgio di Pistoia, al Multiplo di Cavriago, alla rete costruita dal CSBNO nelle province di Milano e Varese, solo per fare alcuni esempi eclatanti). Così come è sempre possibile, e sarebbe auspicabile, il coinvolgimento diretto degli utenti, che potrebbero essere valorizzati in moltissimi modi, sia come volontari amici della biblioteca, sia nel loro ruolo di "prosumer" e di portatori di competenze specifiche da condividere.

Allo stesso modo, infine, sono perfettamente applicabili molte delle soluzioni adottate nelle biblioteche danesi nell'organizzazione degli spazi interni e delle aree funzionali: il settore di ingresso trasformato sempre in una "piazza" flessibile e polifunzionale; l'allestimento di aree tematiche; il rinnovamento delle modalità di esposizione del patrimonio a scaffale aperto; il ripensamento della collocazione dei banconi, in funzione anche dell'ottimizzazione del lavoro del bibliotecario; la mescolanza dei pubblici, evitando però fastidiose promiscuità; la trasformazione dell'area bambini in zona famiglie; la creazione di spazi destinati ad attività esperienziali e al gioco, per i bambini come per gli adulti ecc....

Tutto questo può avviare un reale rinnovamento della biblioteca pubblica, verso un nuovo modello di open library, per farne un luogo di socialità culturale in grado di stimolare la creatività, di supportare l'apprendimento, di suscitare emozione e ispirare nuove idee.

## NOTE

<sup>1</sup> Dalle statistiche correnti risultano 484 biblioteche pubbliche, con un patrimonio totale di 18,7 milioni di documenti (di cui circa 15,3 milioni di libri); circa 35,5 milioni di prestiti (di cui circa 26,8 milioni di libri, circa 1,6 milioni e-books). Mentre il numero di prestiti continua a calare progressivamente, il numero di visite risulta stabile dal 2010, attestandosi a 36 milioni di visite annue. La Danimarca ha 5,6 milioni di abitanti. Cfr. *Danish public libraries in figures 2014*, in "Scandinavian Library Quarterly" 48 (2015), n. 4; *Documentation of statistics for Public Libraries 2014*, in *Statistics Denmark*, 2014, <https://www.dst.dk/en/Statistik/emner/biblioteker>.

<sup>2</sup> *Folkebibliotekerne i vidensamfundet. Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet / The Public Libraries in the Knowledge Society*, Copenhagen: Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010.

<sup>3</sup> <http://modelprogrammer.slks.dk/>.

<sup>4</sup> "La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. (...) La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Questo Manifesto dichiara la fede dell'UNESCO nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne." *Manifesto Unesco per le Biblioteche Pubbliche*, in "AIB Notizie" 7 (1995), n. 5, p. 1-2, traduzione di Maria Teresa Natale; "IFLA journal", 21 (1995), n. 1, p. 66-67.

<sup>5</sup> Riguardo l'accessibilità, intesa anche come accessibilità semantica, inclusività della biblioteca, e capacità comunicativa dell'edificio – fattori indispensabili per fare delle biblioteche pubbliche dei "Community Hub" –, mi permetto di rimandare al mio articolo *Inclusione e accessibilità semantica nell'architettura bibliotecaria contemporanea*, in "Biblioteche oggi Trends", 1 (2015), n. 1, p. 30-38.

<sup>6</sup> *Library Mashups: Exploring New Ways to Deliver Library Data*, a cura di Nicole C. Engard, Medford, NJ, Information Today, Incorporated, More Library, 2009; *Mashups: Exploring New Ways to Deliver Library Data*, a cura di Nicole C. Engard, Medford, NJ, Information Today, Incorporated, More Library, 2015.

<sup>7</sup> *Empower the Citizens, Copenhagen Libraries Strategy 2014-2018*, 2014.

<sup>8</sup> Riguardo all'esperienza di Aars e, più in generale, all'applicazione del Design Thinking alle biblioteche, si rimanda all'articolo di EMMA CATIRI, *Getting Smarter Together: esempi e buone pratiche di partecipazione in biblioteca*, in "Biblioteche oggi Trends", 2 (2016), n. 1, p. 43-54.

DOI: 10.3302/0392-8586-201608-003-1





Rentemestervej, Copenhagen. Atrio



Copenhagen, Biblioteca centrale. Atrio di ingresso

## ABSTRACT

The article investigates the situation of the Danish libraries, starting with the political and cultural choices made at national level, deepening the Danish planning and design guidelines, and examining the library architectures built in the last decade as a result of those choices and these guidelines. The result is an innovative library model (the so-called “Four Spaces Model”): the library becomes a social condenser, an “open digital library” with extensive self-service opening hours (thanks to a careful design of spaces and services), integrating library services with citizen services, and establishing partnerships and alliances with other organizations and institutions. Useful practices emerge to draw a possible future for the public library, also in Italy.