



LA BIBLIOTECA {IN}FORMA
digital reference, information literacy, e-learning

RELAZIONI CONVEGNO

Il Convegno delle Stelline si è da sempre contraddistinto per aver messo a disposizione dei partecipanti una ricca documentazione, riproducendo in gran numero di copie i testi disponibili delle relazioni presentate nelle sessioni della main conference.

Il servizio è stato anche quest'anno curato dall'Associazione Biblioteche oggi.

In primo luogo si è cercato di ottenere la copertura più ampia possibile dei testi delle relazioni, grazie anche alla disponibilità e alla collaborazione dei relatori, che hanno risposto pressoché unanimemente al nostro invito.

Come per le ultime quattro edizioni si è deciso di raccogliere le relazioni in un volume particolarmente curato.

Chi rientra dopo la conclusione del Convegno avrà con sé qualcosa che non è soltanto un denso quaderno di appunti, ma una raccolta sistematica da consultare per riflettere rispetto alle cose sentite e discusse, anche condividendole con altri colleghi.

Inoltre, per coloro che partecipano a sessioni parallele o alle molte iniziative collaterali e workshop il fascicolo è l'occasione per ricostruire il filo rosso che percorre le diverse sessioni del Convegno principale, grazie a una ricca e articolata documentazione dei lavori svolti.

In un fascicolo a parte le relazioni dell'incontro "Lifelong learning: una sfida aperta per le biblioteche pubbliche", organizzato dall'Associazione Biblioteche oggi con il patrocinio della Fondazione Cariplo.

L'**Associazione Biblioteche oggi** è un'associazione culturale che persegue i seguenti scopi:

- diffondere la cultura della biblioteca presso le istituzioni e i cittadini;
- favorire la ricerca e lo studio nell'ambito della biblioteconomia e della scienza dell'informazione;
- promuovere l'innovazione dei servizi bibliotecari;
- contribuire all'aggiornamento e alla formazione professionale del personale che opera nelle biblioteche;
- valorizzare e promuovere il libro e la lettura.

ISBN 978-88-9357-007-7



Euro **15,00**

LA BIBLIOTECA {IN}FORMA digital reference, information literacy, e-learning **RELAZIONI CONVEGNO**



**RELAZIONI
CONVEGNO**

**LA BIBLIOTECA
{IN}FORMA**
digital reference,
information literacy,
e-learning



CONVEGNO MILANO
15-16 MARZO 2018

FONDAZIONE STELLINE
CORSO MAGENTA 61



LA BIBLIOTECA {IN}FORMA

digital reference, information literacy, e-learning

RELAZIONI CONVEGNO

Stampa: Rotomail Italia - Vignate (MI)
ISBN 978-88-9357-007-7
Copyright © 2018 Editrice Bibliografica
Via Francesco de Sanctis, 33/35 - 20141 Milano

Proprietà letteraria riservata - Printed in Italy

Il presente volume è a cura dell'Associazione Biblioteche oggi.



SI RINGRAZIA **UBIDITIONARY** PER IL SERVIZIO DI TRADUZIONE
SIMULTANEA OFFERTO IN OCCASIONE DEL CONVEGNO

y o u r w o r d s e v e r y w h e r e



optimized browsing for
PC Desktop, Laptop and Mobile

The innovative online platform
where you can consult dictionaries
and textbooks, and translate
and personalize texts.
Sharing know-how. Everywhere.

They have already chosen us

ZANICHELLI

Collins

PONS

VOX

L Langenscheidt

KDictionaries

Ubictionary is a GruppoMeta product:

web: www.ubictionary.com

email: info@ubictionary.com tel: +39 050988448

GruppoMeta www.gruppometa.it

MARCO MUSCOGIURI
Politecnico di Milano (Dip. ABC)
Alterstudio Partners

(In)formare i cittadini attraverso percorsi partecipati per disegnare nuovi modelli bibliotecari: il caso di Milano

In questo testo intendo illustrare l'importanza, il ruolo e le modalità che possono avere le metodologie di consultazione e progettazione partecipata nella definizione del programma funzionale di nuovi modelli di biblioteche pubbliche, riportando anche l'esperienza del progetto della biblioteca del Quartiere Lorenteggio-Giambellino di Milano. Di questa biblioteca, infatti, ho redatto con Alterstudio Partners le Linee Guida di progetto (riportate nel Documento Preliminare alla Progettazione del bando di concorso internazionale), a partire proprio dal lavoro di consultazione svolto dalla Cooperativa Sociale ABCittà sul territorio, con i cittadini e con i bibliotecari stessi, e a cui io stesso ho avuto modo di partecipare.¹

Biblioteche e partecipazione

Prima di affrontare queste tematiche, tuttavia, è necessario spendere alcune parole riguardo al modello o, meglio, all'*idea* di biblioteca qui sottesa, che è piuttosto diversa da quella consolidata nell'immaginario collettivo, soprattutto in Italia. Sia le numerose esperienze italiane ed estere degli ultimi due decenni, sia quanto emerso – come vedremo – nel percorso di ascolto locale svolto per la nuova biblioteca Lorenteggio, delineano infatti un'idea di biblioteca pubblica intesa come struttura integrata e polivalente che, pur mantenendo il suo focus sui servizi di accesso alla conoscenza e ai saperi, si connota anzitutto come “luogo terzo” (per citare il sociologo americano Ray Oldenburg) di socialità culturale, dove poter coltivare i propri interessi nei più svariati ambiti, le proprie capacità individuali e competenze sociali.

Il passo successivo, verso cui le biblioteche si stanno muovendo velocemente, è quello della partecipazione e della co-creazione dei contenuti con gli utenti, dove gli utenti non sono più soltanto fruitori passivi, bensì operatori attivi. Gli esempi più riusciti di biblioteca pubblica degli ultimi anni sono quelli che sono riusciti a mettere al centro non più le collezioni, bensì le persone: la biblioteca diventa così uno spazio interdisciplinare di interazione teso alla valorizzazione delle competenze individuali e allo sviluppo dei talenti di ognuno, 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 possono offrire le loro competenze nei vari settori.

Ma adottare metodologie di co-creazione con l'utenza può significare anche molto di più.

In risposta alla sempre crescente richiesta di trasparenza e partecipazione, le biblioteche pubbliche rappresentano un importante punto di incontro tra amministrazione e cittadini, da un lato facendosi portavoce di istanze esplicite e sommerse, dall'altro offrendo spazi

¹ Al momento della pubblicazione di questo testo, il progetto della nuova biblioteca Lorenteggio è in fase di concorso, di cui non si conoscono ancora gli esiti. Si rimanda al sito del concorso internazionale: www.bibliote-calorenteggio.concorrimi.it.

alle amministrazioni per esporre chiarimenti e informazioni sui temi importanti per la comunità, mediante bacheche informative fisiche o virtuali, promuovendo incontri pubblici e dibattiti, ospitando forum sul sito internet, collocando box per la diffusione e la raccolta di questionari da parte dell'amministrazione e richieste da parte dei cittadini ecc.

La richiesta di partecipazione da parte della cittadinanza può però trovare riscontro anche su altri versanti, nel coinvolgimento degli utenti nel percorso di realizzazione della biblioteca stessa, con la doppia finalità di ottenere una struttura in grado di soddisfare pienamente le aspettative e le esigenze (esplicite e implicite) del bacino di utenza e di incrementare il senso di appartenenza degli utenti nei confronti di questa struttura. Il passaggio, dunque, è dal progettare la biblioteca *per* gli utenti al progettare la biblioteca *insieme* agli utenti, anche e soprattutto per quanto riguarda i contenuti di servizio. Solo così la biblioteca può realmente diventare un edificio aperto e inclusivo, capace di instaurare un dialogo e coinvolgere partner privati e istituzionali, enti e associazioni locali, cittadini e la comunità tutta, sollecitati a giocare un ruolo centrale nella creazione di un luogo vivace e aperto a tutti.²

Di cosa parliamo quando parliamo di progettazione partecipata

Parlando di progettazione partecipata è necessario anzitutto liberare il campo dagli equivoci. La progettazione partecipata non deve essere intesa come una delega ai cittadini o agli utenti a progettare direttamente o indirettamente servizi e spazi. Non deve neppure essere intesa, all'estremo opposto, come mero strumento formale di informazione/convincimento degli utenti. Si tratta invece di una metodologia atta a comprendere le esigenze spesso inesprese della comunità; a gestire e risolvere conflitti tra interessi discordanti; a responsabilizzare e coinvolgere nel processo decisionale l'utenza effettiva e ad attirare quella potenziale; a fornire ai cittadini un'adeguata informazione e spiegare loro le ragioni a monte delle decisioni dell'amministrazione, anche al fine di evitare successive proteste che potrebbero rallentare il percorso di realizzazione.

Nel caso della biblioteca, il coinvolgimento dei cittadini è tanto più importante in quanto si tratta di un servizio pubblico destinato a soddisfare principalmente i loro bisogni, espliciti o inespressi, e che deve radicarsi nella quotidianità della comunità locale, diventando una prassi abituale anche nella gestione successiva del servizio, utile a mantenerne vivo e radicato il rapporto con il contesto sociale e ad adeguarne i servizi sulla base delle esigenze reali, anche secondo quanto raccomandato anche dalle Linee Guida IFLA/UNESCO del 2001.³

La progettazione di una biblioteca di pubblica lettura che intenda essere non solo luogo di promozione della lettura ma anche catalizzatore sociale della vita urbana, rappresenta una situazione emblematica della complessità e varietà dei soggetti da coinvolgere, ognuno con i propri saperi, competenze e responsabilità.

Nella fase di programmazione e avviamento della biblioteca dovrebbero essere coinvolti anche rappresentanti della comunità locale, i cosiddetti "stakeholders" (portatori di interessi

² Esemplari, da questo punto di vista sono i progetti della biblioteca Dokk1 di Aarhus (2016) e della nuova biblioteca centrale di Helsinki (2018), nonché di numerose altre biblioteche scandinave di minori dimensioni, dove il tema della partecipazione degli utenti è stato particolarmente sviluppato negli ultimi anni.

³ Le Linee Guida IFLA/UNESCO del 2001 affermano infatti: "Gli utenti dovrebbero essere coinvolti nello sviluppo dei servizi: svolgendo indagini su quali servizi utilizzano e quali desiderano; analizzando e rispondendo ai loro reclami; monitorando le loro reazioni di fronte ai servizi e a nuove iniziative; garantendo che le indicazioni ricevute dagli utenti siano prese in considerazione nella definizione delle politiche e delle procedure; informandoli degli effetti prodotti dalle loro indicazioni sullo sviluppo dei servizi; mettendo a disposizione cassette per raccogliere i loro suggerimenti e dando la possibilità di esprimere eventuali critiche o approvazioni". *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, a cura di Philip Gill, IFLA, 2001; trad. it. a cura della Commissione Nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo*, Roma: AIB, 2002, p. 51

locali): non soltanto gli utenti (fidelizzati e potenziali), ma anche gruppi, associazioni, fondazioni, operatori sociali, enti locali ecc. Tra i cittadini andranno individuati rappresentanti delle varie classi di utenza: giovani, anziani, genitori, insegnanti, bambini, teenager, minoranze etniche, stranieri residenti e non, lavoratori ecc. Vi sono inoltre altri gruppi e categorie di persone (anche non-utenti) che potrebbero essere a diverso titolo interessati dal progetto della biblioteca, in quanto da esso potrebbero trarre un vantaggio o uno svantaggio, o essere interessati a contribuire a esso (commercianti e ristoratori del luogo, agenzie di turismo, eventuali sponsor, case editrici locali e librerie, camere di commercio, aziende sanitarie locali, associazioni di consumatori ecc.).

Le azioni del processo partecipato dovranno essere gestite da “facilitatori”, esperti delle varie tecniche e metodologie, in grado di gestire e risolvere le conflittualità emergenti e di promuovere una comunicazione costruttiva da parte degli attori coinvolti.

Profilo di comunità e partecipazione

Nel percorso di progettazione o rinnovamento di una biblioteca pubblica, le “azioni” di progettazione partecipata che si possono mettere in campo sono molteplici, e i “facilitatori” dovranno applicare, di volta in volta, le metodologie più adatte, mettendo in campo una strategia operativa integrata contenente metodi, strumenti e attività che toccano, in diversi momenti e passaggi, tutti gli ambiti della pianificazione condivisa: informazione, consultazione, coinvolgimento attivo, deliberazione.

Prima di avviare qualsiasi percorso, è necessario partire dall’analisi del Profilo di Comunità, come è consuetudine fare per poter elaborare un qualsiasi programma funzionale e biblioteconomico degno di questo nome. La biblioteca deve infatti essere realizzata su misura dei bisogni di formazione, informazione, lettura, uso creativo del tempo libero della comunità locale e sulle necessità e sulle propensioni degli utenti e di tutti i portatori di interesse. Per tradurre tutto questo in termini di programmazione e di progettazione è necessario redigere un Profilo di Comunità, elaborando dati socio-demografici valutati in serie storica (sesso, età, titolo di studio, posizione professionale, attività economica ecc.); analizzando le esigenze e i bisogni socio-culturali della comunità locale; individuando eventuali partner (istituzionali e privati) da coinvolgere e con cui collaborare a vario titolo.

Ma tutto questo, che è la base di qualsiasi progetto bibliotecario, non ha ancora strettamente a che fare con le metodologie partecipative, che intervengono ad arricchire ulteriormente il quadro di riferimento.

Per proporre un modello innovativo di biblioteca è necessario indagare più a fondo, ma è indispensabile farlo nel modo giusto. L’errore che talvolta si rischia di compiere, facendo una semplice “indagine” sui bisogni dei cittadini rispetto ai servizi bibliotecari, è quello di chiedere banalmente alle persone “come vorrebbero la loro biblioteca”. La risposta, purtroppo, è spesso estremamente deludente, in quanto le persone molto spesso chiedono quello che già conoscono, quello che sanno di poter avere, quello che hanno già visto e che risulta essere innovativo soltanto se hanno avuto la fortuna di visitare delle realtà particolarmente avanzate.

Per riuscire a ottenere risposte originali ed efficaci bisogna da un lato informare i cittadini di quello che le biblioteche oggi sono diventate e possono essere, dall’altro fare emergere, maieuticamente, i bisogni sottaciuti e non espliciti. Proprio a questo servono le tecniche di consultazione e progettazione partecipata.

Sarà dunque necessario ascoltare gli operatori della biblioteca esistente, che fungono anche da antenne e ricettori di tutte le problematiche relative alla comunità locale; ascoltare gli utenti già fidelizzati; trovare il modo di intercettare i non utenti; avviare, rilanciare o consolidare un dialogo con le associazioni, i comitati e gli operatori sociali, economici e culturali attivi nel quartiere, per individuarne interessi e posizioni comuni e differenti sugli usi e spazi della biblioteca; fare emergere le risorse individuali e di rete, esplorando gli ostacoli e le con-

dizioni favorevoli alla collaborazione con i vari soggetti.

Il passaggio successivo sarà quello di individuare e avviare un percorso comune di elaborazione partecipata di linee guida di programmazione e progettazione, secondo un approccio di co-creazione, co-progettazione e di corresponsabilità, con il coinvolgimento dei diversi soggetti interessati al progetto di spazi, usi, gestione e funzioni. Infine andrà attivata una strategia efficace per il radicamento della biblioteca nel territorio, favorendo il riconoscimento di questa struttura come spazio relazionale a uso della città, di innovazione sociale e culturale, oltre che luogo di promozione della lettura e di erogazione di servizi culturali.

Tecniche di progettazione partecipata

Le azioni, le tecniche e le attività di partecipazione sono molteplici e vanno sempre adattate a seconda del contesto, delle fasi progettuali, dello stato di avanzamento complessivo e delle eventuali criticità riscontrate in itinere.⁴

Possono essere organizzati e realizzati: cicli di interviste strutturate rivolte a portatori di interesse; focus group con specifiche categorie di utenti, volti a favorire un ascolto tematico e locale; stand informativo-consultivi presso luoghi di incontro locali (il mercato, la piazza, il centro commerciale, ecc.); workshop più o meno allargati, gestiti come momenti non assembleari di lavoro condiviso, condotti e facilitati mediante metodologie definite ad hoc. La restituzione di quanto emerso nel percorso partecipato, infine, può avvenire in un seminario/forum di deliberazione, momento pubblico allargato a tutti, per la discussione argomentata e la valutazione dei risultati raggiunti a valle del processo partecipativo.

Nelle azioni di ascolto, consultazione e coinvolgimento attivo e nel corso degli incontri di lavoro si possono adottare metodologie quali l'OST (Open Space Technology) elaborato da Harrison Owen, e/o il metodo IVAC (Indagine, Visione, Azione, Cambiamento), sviluppato da Bjarne Bruun Jensen dell'Università Danese di Pedagogia. Nell'ambito degli incontri locali si possono utilizzare tecniche di "Vision", per costruire con i partecipanti una visione comune degli usi e degli spazi della biblioteca; tecniche di "Planning for Real", utili a disegnare una mappa collettiva della biblioteca e dei suoi spazi, traducendo graficamente aspetti funzionali, percorsi, attrezzature e arredi ecc.; tecniche di "Action Plan", per individuare e agire su risorse, criticità, aspettative locali, sia in ambito funzionale che gestionale e di servizio.

In generale nella gestione dei gruppi di lavoro è opportuno utilizzare tecniche di gestione della comunicazione quali Metaplan, che facilita l'emersione e l'organizzazione di idee e suggerimenti da parte di tutti, non solo di chi è già abituato a parlare in pubblico, privilegiando la parola scritta rispetto alla parlata,⁵ utilizzando anche strumenti di "Visual Thinking" e facilitazione grafica come forma di condivisione in tempo reale dei risultati di una discussione partecipata di gruppo o plenaria.

In generale, i tempi necessari per le azioni di ascolto locale, di consultazione e coinvolgimento della cittadinanza dovrebbero occupare almeno 3-6 mesi, incluse l'elaborazione e la consegna di vari report all'Amministrazione comunale, ai referenti della biblioteca e al progettista incaricato (che sarebbe opportuno partecipasse direttamente al percorso partecipato), nonché la realizzazione di un successivo momento di confronto con i cittadini sul progetto preliminare, dopo l'elaborazione di una prima bozza e prima della consegna della

⁴ Per approfondimenti si rimanda, ad esempio, al sito <http://abcitta.org> della cooperativa sociale ABCittà, dal 1999 attiva a livello nazionale e internazionale in numerosi ambiti, incluso quello della progettazione partecipata di spazi per la cultura e biblioteche. Altri spunti ed esperienze in ambito di progettazione partecipata si possono trovare sul sito www.alterstudiopartners.com.

⁵ Si tratta di una tecnica utilizzata nella gestione dei processi di comunicazione nei gruppi di lavoro, ed è basata sulla raccolta di opinioni dei partecipanti e la loro successiva organizzazione in blocchi logici fino alla formulazione di piani di azione in cui sono evidenziate e raggruppate le problematiche emerse e delle possibili soluzioni. Metaplan è un marchio registrato dall'omonima società tedesca, ideatrice della tecnica.

versione finale del progetto e della sua approvazione da parte dell'Amministrazione.

Un caso concreto: il progetto della nuova biblioteca Lorenteggio a Milano

Per il progetto della nuova biblioteca rionale Lorenteggio di Milano, è stato svolto un percorso partecipato articolato in più fasi, condotte dalla Cooperativa ABCittà, che ha portato all'elaborazione delle Linee Guida di progetto, redatte da Alterstudio Partners.⁶ Il progetto della nuova biblioteca è parte integrante di un ampio progetto di riqualificazione urbana e sociale del Quartiere Lorenteggio-Giambellino,⁷ avviato mediante un protocollo di intesa tra Comune di Milano, Regione Lombardia e ALER, e definito nel documento generale di Masterplan,⁸ elaborato nel 2015.

Nel dettaglio, il percorso di ascolto locale svolto per la nuova biblioteca Lorenteggio è stato costituito da:

- seminario iniziale aperto alla cittadinanza e alle istituzioni;
- focus Group con lo Staff dell'Unità Contratti di Quartiere e Rigenerazione Urbana Area Sviluppo del Comune di Milano e con alcune realtà territoriali che hanno contribuito alla redazione del Masterplan;
- workshop con i bibliotecari dell'attuale sede di via Odazio;
- workshop con gli utenti della biblioteca
- workshop con le associazioni e le realtà territoriali locali (servizi, cooperative, associazioni, Parrocchie, realtà informali);
- interviste di approfondimento con esponenti delle principali associazioni locali;
- interviste di approfondimento con gli abitanti del quartiere non utenti della biblioteca;
- seminario di presentazione di casi studio e buone pratiche nella progettazione di biblioteche di pubblica lettura intese come catalizzatori della vita sociale della collettività, nello scenario nazionale e internazionale;
- forum finale di restituzione del percorso partecipato aperto alla cittadinanza e alle istituzioni, dove è stato possibile anche aggiungere nuove osservazioni da parte di chi non aveva partecipato alle azioni precedenti.

Parallelamente alle varie azioni vere proprie del percorso partecipato, è stato condotto, da parte di Alterstudio Partners, uno studio del Profilo di Comunità, del contesto urbano e della biblioteca stessa, svolgendo analisi delle caratteristiche socio-demografiche del bacino di utenza, somministrando un questionario agli utenti frequentanti la biblioteca (102 questionari compilati), esaminando i risultati di altri percorsi di ascolto locale precedentemente effettuati da altri soggetti.

⁶ L'incarico è stato svolto a seguito dell'aggiudicazione da parte del gruppo costituito da Alterstudio Partners (capogruppo), ABCittà e CSBNO della gara indetta dal Comune di Milano per lo svolgimento di un percorso partecipato di ascolto locale, la raccolta di casi studio significativi di nuovi modelli funzionali di biblioteca pubblica e l'elaborazione di Linee di Indirizzo Funzionali per la nuova biblioteca Lorenteggio. Tali linee guida sono state allegate al Documento Preliminare alla Progettazione del bando di concorso internazionale indetto a fine 2017. A seguito del lavoro svolto sono state elaborate anche delle Linee Guida più generali da utilizzarsi per ogni futuro intervento di riqualificazione o nuova progettazione delle biblioteche rionali del Comune di Milano. Hanno collaborato alla stesura delle Linee Guida anche professori e ricercatori del Dipartimento ABC del Politecnico di Milano, nella redazione delle norme tecniche di riferimento.

⁷ "Progetto di Sviluppo Urbano Sostenibile in attuazione del P.O.R. F.E.S.R. e F.S.E. e in coordinamento con il P.O.N. Metro - Quartiere Lorenteggio", Comune di Milano, 2015.

⁸ Il documento di Masterplan è stato sviluppato a cura di Infrastrutture Lombarde, con il contributo di coop. Comunità del Giambellino, coop. Spazio Aperto Servizi, Ass. Cult. Dynamoscopio, coop. A77 e DASTU-Politecnico di Milano. www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/servizi/casa/Progetti_riqualificazione/Riqualificazione_Quartieri/Riqualificazione_QuartiereLorenteggio.

A seguito di quanto emerso nel percorso partecipato sono state redatte le Linee Guida funzionali vere e proprie, articolate come segue:

- analisi del contesto urbano e sociale;
- analisi della biblioteca Lorenteggio attuale, dell'edificio e della qualità dei servizi offerti;
- definizione del bacino di utenza potenziale;
- individuazione della migliore localizzazione della nuova struttura, in base a quanto emerso dal percorso di ascolto e dalle analisi compiute;
- raccolta di casi studio significativi di nuovi modelli funzionali di biblioteca pubblica;
- definizione del concept generale, indicazioni progettuali e modelli di fruizione dell'edificio;
- programma funzionale, definizione delle aree funzionali, dei percorsi e delle relazioni;
- dimensionamento della biblioteca e delle varie aree funzionali;
- indicazioni dettagliate sui requisiti generali di progetto;
- indicazioni, buone pratiche e norme tecniche per la progettazione architettonica, le finiture, gli interni e gli arredi.

Risultati emersi dal processo partecipato per la nuova biblioteca Lorenteggio

Dal percorso partecipato sono emersi aspetti di vario genere, alcuni prevedibili, altri meno.

È stata evidenziata la funzione di presidio sociale che oggi svolge la biblioteca, in un contesto sociale estremamente difficile e nonostante la modesta dimensione dell'edificio attuale. Benché vi sia un forte radicamento nel territorio e con le associazioni locali, la biblioteca risulta non essere conosciuta come potrebbe essere, gli utenti sono pochi rispetto all'utenza potenziale (in prevalenza famiglie, studenti e anziani), ma sono ben fidelizzati. È infine risultato che uno dei maggiori punti di forza dell'attuale biblioteca sono la qualità del servizio e l'atteggiamento di apertura e cortesia del personale, che svolge un'importante attività di mediazione culturale, non sempre facile.

Nel workshop con gli utenti è emersa con forza la componente "sociale" della biblioteca, il suo essere luogo di inclusione e coesione sociale, possibile fulcro del processo di cambiamento e riqualificazione del quartiere: un presidio sociale attento alle categorie di utenza più fragili e svantaggiate, ben radicato e integrato con tutte le altre realtà territoriali, un luogo in grado di coniugare al meglio socialità e cultura, in grado di rispondere – dal punto di vista dei servizi erogati, degli spazi e degli arredi – alla forte domanda di aggregazione sociale che vi è nel quartiere, affiancando ai tradizionali servizi bibliotecari nuove funzioni di socializzazione.

La nuova biblioteca è vista anche come un'occasione per avviare la riqualificazione dell'area, contribuendo a risolvere la percezione di forte insicurezza fortemente avvertita riguardo agli spazi pubblici circostanti. Altro aspetto importante è la multiculturalità, che è vista come elemento da valorizzare per attirare anche l'utenza straniera.

Anche nei workshop e nei focus group organizzati con le realtà locali è emersa l'esigenza che la nuova biblioteca Lorenteggio debba essere il punto di riferimento della comunità locale, luogo di inclusione e coesione sociale, ecosostenibile, ben radicata nel quartiere e integrata con le realtà locali, avviando nuove sperimentazioni (quali le biblioteche di condominio che possono essere realizzate nelle portinerie dismesse nel quartiere), consolidando sinergie tra tutte le strutture e sedi di realtà locali già presenti nel quartiere. Anche da parte delle realtà locali è emersa la richiesta di spazi polivalenti, dove poter organizzare molteplici attività ed eventi, spettacoli, proiezioni, attività teatrali; spazi per la formazione e per attività ludico-didattiche; una sala studio, con spazi adatti anche allo studio di gruppo; spazi per ascoltare musica, evitando di sovrapporsi con le funzioni presenti in altre aree del quartiere.

Significativo è anche un ultimo aspetto, emerso dalla consultazione dei "non-utenti" della biblioteca, italiani e stranieri. Risulta che la biblioteca attuale sia sostanzialmente poco conosciuta e sia frequentata solo da un 20% del campione contattato, molti dei quali la

conoscono solo perché essa è frequentata dai figli che vi si recano per studiare. Coloro che non la frequentano pensano, sostanzialmente, di non avere alcun motivo per frequentarla, in quanto la ritengono incentrata solo sulla promozione del libro e della lettura, e potrebbero recarvisi, invece, se offrisse anche servizi culturali diversi; molti hanno confermato anche di non frequentarla in quanto prevale la percezione di insicurezza degli spazi urbani adiacenti.

Verso un nuovo modello di biblioteca

Dal percorso partecipato emergono temi ricorrenti e requisiti che hanno informato il modello funzionale elaborato per la nuova biblioteca Lorenteggio. Tali istanze risultano essere perfettamente coerenti con lo scenario di cambiamento in atto in questo settore che vede le biblioteche passare, per così dire, dall'essere luoghi di conservazione all'essere luoghi di conversazione.

Le biblioteche sono sempre state luogo di conservazione (e anche ovviamente mediazione e diffusione) della conoscenza. Ma oggi più che mai devono diventare luoghi di conversazione, luoghi del dialogo, "luoghi terzi" di socialità culturale e promozione di attività e politiche culturali, finalizzati all'inclusione e alla coesione sociale, in cui possano avvenire tante cose contemporaneamente: per la cultura, la formazione, l'informazione, l'immaginazione, la creatività, lo studio, il tempo libero.

Per rispondere al meglio ai requisiti richiesti, la biblioteca dovrà avere come sua principale caratteristica quella di essere uno spazio flessibile, modificabile, in grado di evolvere nel tempo senza traumi, con alcuni spazi in grado di poter essere agevolmente modificati anche durante la giornata o durante la settimana, per ospitare attività diverse tra loro. L'idea di fondo è quella di realizzare uno spazio fluido, reticolare e non gerarchico, caratterizzato da aree funzionali di dimensione variabile (variabile anche nel tempo) connesse tra loro come gangli di un sistema. Il paradigma, o la metafora, può essere quella di una piazza o – meglio ancora – di un sistema di spazi urbani, alcuni ben definiti, altri più sfumati e interstiziali, in cui possono avvenire molte attività e funzioni differenti tra loro: alcune individuali, altre collettive; alcune informali, altre più strutturate; differenti a seconda del momento o del pubblico che la frequenta.

Per rispondere a quanto sopra le Linee Guida di progetto della nuova biblioteca Lorenteggio prevedono un'articolazione generale in tre macro-aree funzionali, con varie sezioni e sotto-sezioni: a) Area LAB; b) Area FORUM; c) Area LIB.

L'Area LAB sarà l'area destinata alle attività socio-culturali integrate con la biblioteca, secondo quanto emerso nel percorso partecipato e nelle richieste degli abitanti e delle realtà locali. Nella biblioteca Lorenteggio quest'area comprenderà: sale polifunzionali di dimensione variabile, flessibili e in parte aggregabili tra loro, da utilizzarsi per corsi di formazione (corsi di Italiano per stranieri, attività educative ecc.), corsi per il tempo libero, corsi di alfabetizzazione informatica; una o due sale per attività laboratoriali, creative, digitali o analogiche; una sala per suonare musica; spazi per attività ludico-didattiche e di drammatizzazione, per performance e attività fisiche, per bambini, giovani e adulti.

L'Area FORUM sarà la parte più ampia della biblioteca, una sorta di piazza coperta, con un'articolazione spaziale fluida, organizzata in spazi differenti, alcuni chiusi, altri aperti, disposti anche su due o più livelli diversi, con soppalchi interni e piani ammezzati, ma in continuità e affacciati uno sull'altro. Nella biblioteca Lorenteggio quest'area comprenderà il Settore di Ingresso (che includerà servizi di accoglienza e orientamento; autoprestito e autorestituzione; internet e opac; browsing con isole tematiche; area giornali e periodici; servizi di ristoro; esposizioni temporanee; spazi per incontri, eventi, presentazioni di libri ecc.; desk a disposizione di associazioni e soggetti del Terzo Settore); l'Area Famiglie, Bambini e Ragazzi (articolata per fasce d'età, con spazi attrezzati per attività ludico-didattiche); lo Spazio Giovani/Creatività (attrezzato per attività laboratoriali e Gaming Zone); la Sezione Musica, Spettacolo e Nuovi Media.

L'Area LIB, infine, corrisponderà sostanzialmente al Secondo livello della “biblioteca tripartita”,⁹ ma accoglierà anche i servizi più strettamente destinati allo studio, che potranno essere distribuiti in sale per lo studio individuale e sale per lo studio di gruppo. In quest'area verranno collocati i servizi tradizionalmente erogati dalle biblioteche: esposizione del patrimonio documentario a scaffale aperto, spazi per lettura, consultazione e studio. Rispetto alla “biblioteca a tre livelli” si auspica però che anche quest'area abbia un'impostazione meno tradizionale, destinata non soltanto al settore a scaffale aperto e alle sale di studio, ma caratterizzata anche da spazi interstiziali, flessibili, destinati alla socializzazione e ad attività di vario genere, nonché di isole tematiche tese a riconfigurare e rinnovare periodicamente l'offerta documentaria.

La nuova biblioteca Lorenteggio, nata da un percorso partecipato e pensata per essere realmente un nuovo “luogo terzo” di socialità culturale e inclusione sociale, se realizzata in coerenza con le premesse e i contenuti elaborati nel programma funzionale, potrà essere il primo esempio di un nuovo modello di biblioteca pubblica nella realtà milanese.

Riferimenti bibliografici

- Archetti Marcello, *Lo spazio ritrovato*, Roma, Meltemi, ed., 2002.
Lorenzo Raymond, *La Città Sostenibile*, Milano, Elèuthera, 1999.
Muscogiuri Marco, *Biblioteche. Architettura e progetto*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2009.
Terri Mannarini, *La cittadinanza attiva*, Bologna, Il Mulino, 2009.
Romano Jolanda, *Cosa fare, come fare*, Milano, Chiarelettere, 2012.
Sclavi Marianella, *Arte di Ascoltare e mondi possibili*, Milano, Bruno Mondadori Editore, 2003.
Sclavi Marianella, SUSSKIND Lawrence, *Confronto creativo*, Milano, Et. Al./Edizioni, 2011.

⁹ LIB sta per libro, *library*, ma anche per area libera, in quanto quest'area deve essere caratterizzata – quanto più possibile – da “plan libre”: open space a pianta libera.