

Biblioteche oggi Trends

Rivista di studi e ricerche diretta da
Giovanni Solimine

giugno 2015

L'accesso alla conoscenza Quale ruolo per le biblioteche

Contributi di

Maria Cassella, Cecilia Cognigni, Robert Darnton, Anna Galluzzi, Ilaria Giglio,
Rosa Maiello, Maria Maiorano, Raffaella Messinetti, Marco Muscogiuri,
Margarita Pérez Pulido, Gino Roncaglia, Alberto Salarelli, Maurizio Vivarelli

Biblioteche oggi Trends

giugno 2015

Direttore responsabile

Giovanni Solimine (solimine@bibliotecheoggi.it)

Comitato scientifico

Maria Cassella, Piero Cavaleri, Nicola Cavalli, Giovanni Di Domenico, Luca Ferrieri, Anna Galluzzi, Mauro Guerrini, Piero Innocenti, Angela Nuovo, Alberto Petrucciani, Maria Stella Rasetti, Carlo Revelli, Riccardo Ridi, Gino Roncaglia, Alberto Salarelli, Michele Santoro, Anna Maria Tammara, Maurizio Vivarelli, Paul Gabriele Weston

Comitato di consulenza internazionale

Ernest Abadal, Klaus Kempf, David Lankes, Jesus Lau, Stephen Parkin, Martine Poulain

Coordinamento editoriale Massimo Belotti

Segreteria di redazione

Luca Lanzillo (redazione.trends@bibliotecheoggi.it)

Redazione

Editrice Bibliografica, via F. De Sanctis 33/35
20141 Milano, tel. 02.36747617

Amministrazione e abbonamenti

tel. 02.84253051 • fax 02.89515565 • bibliografica@bibliografica.it

Abbonamenti

Prezzo annuale (10 numeri: 8 "Biblioteche oggi" + 2 "Biblioteche oggi Trends"): € 105,00 (estero € 170,00). Prezzo speciale per abbonamenti sottoscritti da singole persone: € 72,00; numeri arretrati: € 18,00. La quota andrà versata all'Editrice Bibliografica tramite:

- Bonifico bancario - IBAN: IT63X0306909484100000006478
- Assegno bancario o CCP 45195203

L'abbonamento decorre dal numero successivo alla data di ricezione del pagamento.

Pubblicità

Argentovivo, via F. De Sanctis 33/35, 20141 Milano
tel. 02.89515424 • fax 02.89515565 • argentovivo@argentovivo.it

Progetto grafico

Studio Magellano, via F. De Sanctis 52, 20141 Milano
www.studiomagellano.it

Stampa

Arti Grafiche Colombo, via Varese 15, 20053 Muggiò (MB)
tel. 039.2910770

ISSN 2421-3810. Questa rivista aderisce al COPE (Committee on Publication Ethics) e sottopone a *peer review* anonima gli articoli pervenuti. I contenuti dei fascicoli sono disponibili ad accesso aperto 24 mesi dopo la pubblicazione. La collaborazione a "Biblioteche oggi Trends" è libera. Non si restituiscono manoscritti e fotografie, anche se non pubblicati. Registrazione n. 176 del 3.6.2015 del Tribunale di Milano. Spedizione in abbonamento postale. La pubblicità contenuta nel presente fascicolo non supera complessivamente il 50% della superficie totale del periodico.

I PROSSIMI NUMERI

Il fascicolo di dicembre 2015 di "Biblioteche oggi Trends" sarà dedicato a **Le forme della lettura**.

Parleremo di lettura "tradizionale" e di lettura in digitale, del piacere della lettura e di lettura come studio, di competenze di lettura, di evoluzione dei comportamenti di lettura e, ovviamente, anche di non lettura e altro ancora.

Chi vuole proporre un articolo potrà farlo entro il 31 luglio. Se la proposta sarà accettata dal comitato scientifico, il contributo dovrà essere consegnato entro il 30 settembre.

Il numero di giugno 2016 sarà dedicato a **L'utente come risorsa** e ospiterà contributi sull'impatto sociale delle biblioteche, sulle diverse tipologie di strutture e i relativi profili di utenza, sul monitoraggio degli usi dei differenti servizi, da quelli più consolidati a quelli più innovativi, e così via.

Le proposte di articoli dovranno arrivare entro il 31 gennaio, mentre gli articoli andranno consegnati entro il 31 marzo.

Tutti gli articoli pervenuti saranno sottoposti a *peer review*.

Contatti: redazione.trends@bibliotecheoggi.it

Inclusione e accessibilità semantica nell'architettura bibliotecaria

MARCO MUSCOGIURI

Dipartimento di architettura,
ingegneria delle costruzioni e ambiente costruito
Politecnico di Milano
muscogiuri@alterstudiopartners.com

DOI: 10.3302/2421-3810-201501-030-1

Dall'accessibilità all'inclusione

Accessibilità, per un qualsiasi edificio pubblico e per una biblioteca specialmente, significa anzitutto particolare attenzione nei confronti degli utenti più svantaggiati: per disabilità visive o motorie (anziani, disabili ecc.), per età (bambini, ragazzi), per carenza di solide basi culturali, per carente cognizione degli strumenti di accesso all'informazione, per scarsa conoscenza dei costumi e della lingua (stranieri). Questo influisce sulle scelte di progettazione, sulla localizzazione e la distribuzione dei percorsi, sulla segnaletica e sulla comunicazione grafica, sull'eliminazione delle barriere architettoniche.

A ben vedere, l'accessibilità ai servizi e agli spazi delle istituzioni pubbliche si fonda sulla stessa Carta costituzionale italiana, che all'art. 3 sancisce che «è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana». Prima l'art. 27 della l. n. 118/1971 e in seguito, in modo esaustivo e dettagliato, la l. n. 13/1989 e il d.m. n. 236/1989 prescrivono i requisiti tecnici che i luoghi pubblici devono avere per essere pienamente fruibili da persone portatrici di disabilità motorie o sensoriali. Tali requisiti tecnici, che dovrebbero essere condizione imprescindibile per una

biblioteca pubblica, nella realtà dei fatti sono spesso disattesi, soprattutto quando si tratta di edifici storici vincolati.

Premesso, dunque, che un edificio destinato a biblioteca pubblica dovrebbe però sempre e comunque rispondere pienamente almeno alle suddette prescrizioni di legge riguardo l'accessibilità fisica, vogliamo però estendere il concetto dell'accessibilità a quello dell'*inclusività*, della *facilità d'uso* e dell'*accessibilità semantica*.

Oggi più che mai, per una biblioteca, il fatto di essere accessibile a tutti è un mandato ideologico prima ancora che un requisito tecnico o normativo, e ha a che fare con la libertà, la democrazia e la parità dei diritti di tutti gli esseri umani. Ma una biblioteca, per essere realmente accessibile, deve essere "inclusiva": deve cioè mettere in atto strategie volte a rendersi accessibile da un numero quanto più ampio possibile di persone, con particolare attenzione per quelle categorie che, per vari motivi (economici, sociali, culturali, linguistici, per disabilità fisica, per età, o altro), risultano svantaggiate.

La localizzazione e la progettazione dell'architettura e degli interni incidono fortemente sulla capacità di un edificio pubblico di essere "inclusivo", tanto quanto la gestione dei servizi offerti. Un progetto mal congegnato avrà anzi un impatto peggiore proprio su quelle

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 7 maggio 2015.

categorie di utenti che già di per se stesse risultano in qualche modo svantaggiate e sperimentano forme di esclusione nella sfera pubblica o privata.

Nonostante l'avanzamento della legislazione contro le varie forme di discriminazione, nonostante le norme messe a punto a livello tecnico e giuridico per garantire a tutti la piena fruibilità degli spazi pubblici, nonostante la sempre più ampia diffusione di "buone pratiche" e linee guida in tal senso, ancora oggi molti edifici pubblici e tantissime biblioteche risultano di difficile accessibilità, sotto tanti punti di vista e per varie categorie di pubblico, e falliscono nella loro missione di essere strumenti di inclusione sociale.

Biblioteche pubbliche come strumenti di inclusione sociale

La povertà economica e relazionale di molti ambiti urbani, più o meno periferici, concorre a creare forme di isolamento sociale e culturale, aggravate dal circolo vizioso che si alimenta dalla stessa difficoltà di accesso alle fonti dell'informazione e della conoscenza, fattori determinanti nella società contemporanea. L'esclusione sociale e culturale, generando disuguaglianza ed emarginazione, pone un serio limite allo sviluppo della società e ne mina le basi della convivenza pacifica e democratica.

Un mezzo per contrastare l'esclusione sociale e consolidare le basi di una società accogliente, pluralista e collaborativa è quello da un lato di favorire a fasce sempre più ampie della popolazione l'accesso alle principali istituzioni che erogano servizi culturali e di informazione, e dall'altro di incrementare le occasioni di partecipazione, di scambio e di confronto, volte a coinvolgere anche e soprattutto quelle categorie più svantaggiate di cittadini.

Le biblioteche pubbliche, per la loro capillare diffusione nel territorio e il loro radicamento nei vari contesti urbani, spesso anche degradati o periferici, possiedono le caratteristiche che le rendono idonee a diventare luoghi di inclusione e socialità culturale, volte a garantire un sempre più ampio accesso al sapere e all'informazione, per favorire il dialogo interculturale e intergenerazionale.

A tal fine, è necessario che le istituzioni culturali in generale e le biblioteche in particolare evitino di attuare soltanto politiche auto-referenziali rivolte a un pubblico consolidato, cercando invece di ampliare quanto più possibile la loro utenza. Per questo, negli ultimi anni sono state promosse e avviate, anche in Italia, politiche volte a incrementare l'accessibilità dei luoghi (ampliando orari di apertura e spazi a disposizione) e del patrimonio posseduto (diversificando supporti e modalità di consultazione, e attuando attività di mediazione culturale e promozione della lettura); a coinvolgere utenti effettivi e potenziali attraverso gli strumenti della partecipazione attiva (da anni si parla ormai di Library 2.0)¹; a fare delle biblioteche dei luoghi ibridi e polivalenti, in grado di ospitare funzioni e servizi relativi alle varie problematiche della vita urbana (salute, lavoro, turismo, welfare, immigrazione ecc.), sempre più aperti e sensibili alle istanze delle comunità locali².

La crisi economica non ha fatto che rafforzare il ruolo "sociale" delle biblioteche, rendendole, in molti paesi, ancora più necessarie nella quotidianità delle persone. Uno studio sulle biblioteche newyorkesi di quartiere [GILES, 2013], ad esempio, mette in evidenza come, nonostante la digitalizzazione, la diffusione di internet e la diffusione massiccia degli e-book, le biblioteche pubbliche risultino essere più frequentate di prima, tanto che a New York hanno visto un aumento del 60% dei prestiti rispetto a dieci anni fa e hanno raddoppiato

¹ Il termine, coniato da Michael Casey, intende indicare la necessità di considerare le biblioteche, soprattutto le biblioteche pubbliche, come crocevia dove trovano applicazione molti degli elementi del "Web 2.0", per esempio nella costante attività di valutazione e aggiornamento dei servizi erogati in funzione del soddisfacimento dell'utente, nonché nel coinvolgimento diretto da parte degli utenti nei processi di creazione, mantenimento e implementazione dei servizi bibliotecari stessi, sia mediante feedback, sia mediante attiva partecipazione e scambio. MICHAEL E. CASEY – LAURA C. SAVASTINUK, *Library 2.0: a Guide to Participatory Library Service*, Medford (N.J.), Information Today, 2007; si veda anche il blog di Michael E. Casey: <<http://www.librarycrunch.com>>.

² Il ruolo delle biblioteche nel sistema delle politiche sociali inizia a essere compreso anche in Italia, anche grazie all'azione di enti privati come Fondazione Cariplo e Fondazione Vodafone che da alcuni anni stanno erogando enormi finanziamenti alle biblioteche, promuovendo bandi in cui si parla delle biblioteche pubbliche come strumenti di coesione e integrazione sociale. A Milano, ad esempio, il Settore Biblioteche ha ottenuto dal 2009 al 2014 finanziamenti per oltre 600mila euro da parte delle Fondazioni Cariplo e Vodafone nel bando Favorire la coesione e l'inclusione sociale mediante le biblioteche di pubblica lettura, per l'attuazione del progetto Vieni! Ci vediamo in biblioteca, coordinato dalla cooperativa ABCittà, realizzando, assieme alle associazioni locali, attività e sperimentazioni in cinque biblioteche rionali, per promuovere il coinvolgimento di soggetti tradizionalmente esclusi dall'accesso e dalla produzione di cultura. La stessa Cooperativa ABCittà si è occupata di sviluppare un'indagine (mediante interviste, workshop ecc.) per sondare la percezione che della biblioteca hanno gli utenti e alcuni testimoni privilegiati rappresentativi di interessi locali (*stakeholders*). Alla società Alterstudio Partners, il Comune di Milano ha commissionato un'analisi sulle biblioteche coinvolte, richiedendo l'elaborazione di ipotesi progettuali di rinnovamento e ampliamento e di linee guida per futuri interventi sulle singole biblioteche e sul sistema bibliotecario in generale.

il numero di corsi e programmi di formazione. Diversi studi evidenziano inoltre come, in tempi di crisi, sia crescente in tutt'Europa l'utilizzo della biblioteca da parte dei cittadini per l'accesso a internet, in particolare per svolgere attività in vario modo connesse con la ricerca di lavoro: ad esempio, in Italia, tra gli utenti che utilizzano strumenti informatici in biblioteca, il 23% li ha utilizzati per cercare lavoro (in Italia la percentuale risulta doppia rispetto alla media europea, che si attesta all'11%) [QUICK, 2013].

In varie biblioteche statunitensi, dalla Brooklyn Public Library a quelle di Richmond, Phoenix e molte altre, sono stati realizzati spazi di co-working, sempre più diffusi soprattutto nelle grandi città, che possono essere presi in affitto oppure vengono dati gratuitamente a patto che le persone che li usano mettano a disposizione della biblioteca e degli utenti una parte del loro tempo, per implementare i servizi, tenere corsi ecc. (di solito si tratta di graphic designer, informatici, programmatori, editor, pubblicitari ecc.).

Ma le contaminazioni non finiscono qui, e in molte città, da Colonia a Pistoia, da Helsinki a Cinisello Balsamo, vediamo nelle biblioteche un fiorire di "maker space" e "fab-lab"³, laboratori del cosiddetto "artigianato digitale", una versione tecnologica e digitale di quel "saper fare" che discende dalla letteratura grigia e dalla manualistica da *bricoleur*, che in vario modo ha sempre trovato ospitalità negli scaffali delle biblioteche pubbliche.

L'inserimento nelle biblioteche di funzioni e servizi aggiuntivi e in qualche modo "altri" rispetto a quella che tradizionalmente potrebbe essere considerata la *mission* istituzionale, in realtà non fa che aumentarne la loro attrattiva e il loro potere inclusivo, diminuendone l'auto-referenzialità, ampliandone il pubblico potenziale e, in senso lato, l'accessibilità.

Le biblioteche vanno dunque intese, oggi più che mai, non soltanto come gangli del sistema della cultura, ma anche del "sistema del welfare", come centri di riferimento per la comunità locale e di presidio sociale in ogni quartiere: luoghi di inclusione e coesione sociale, utili anche e soprattutto per le fasce più deboli della popolazione. All'estero vi sono casi particolarmente eclatanti: pensiamo all'esperienza dei Library Parks di Medellín (2005-2011), una rete di dieci centri culturali costruiti a ridosso delle favelas, nei quartieri più disagiati della città, grazie ai quali è stato avviato un incredibile processo di riqualificazione urbana e sociale,

che ha ispirato altre iniziative simili in America Latina, come il Manguinhos Library Park (2010), situato in una favela di Rio de Janeiro. Oppure pensiamo, ancora, al caso della Peckham Library a Brixton (2000), nella periferia sud di Londra, realizzata partendo dal coinvolgimento degli abitanti nella stesura del programma mediante laboratori di progettazione partecipata condotti dagli architetti, che hanno portato a realizzare un edificio che ospita anche servizi sociali, spazi di socializzazione, per feste e per celebrare matrimoni. Oppure, ancora, alla "Biblioteket" (2011), la biblioteca di un quartiere periferico di Copenaghen, dove gli utenti trovano anche una sala per fare musica, spazi dedicati alla creatività e al bricolage, con macchine per cucire professionali e taglia-cuci, un laboratorio di ceramica e un piccolo laboratorio di grafica.

Pensiamo, infine, agli Idea Store di Londra (2002-2012), esempio eclatante che ha fatto scuola in tutta Europa. Queste nuove biblioteche integrano al loro interno servizi bibliotecari, spazi per la formazione permanente, corsi per il tempo libero, spazi di ristoro e caffetteria, aree per bambini e ragazzi, servizi per il cittadino (come nell'Idea Store di Watney Market, inaugurato nel 2012, che ospita anche un Ufficio relazioni con il pubblico, e vari altri servizi legati agli aspetti sanitari e al mondo del lavoro). Si tratta di biblioteche che hanno posto al centro della loro *mission* l'accessibilità al sapere come strumento di inclusione sociale, centrando pienamente l'obiettivo: hanno infatti quadruplicato il numero di utenti, sono frequentate da tutti, senza distinzione di età, etnia, reddito, livello culturale e sono le uniche biblioteche a essere riuscite ad aumentare l'indice di prestito dei libri, invertendo una tendenza che in tutto il Regno Unito ne vede invece il progressivo e costante declino. Il modello degli Idea Store è particolarmente interessante anche in quanto la biblioteca pubblica, per amplificare la sua capacità inclusiva e la sua accessibilità, non soltanto si è lasciata contaminare da altre funzioni, ma anche da modalità di progettazione (architettonica e di interni) e di comunicazione (grafica e visiva) e che le erano del tutto estranee, tanto da sviluppare una sorta di *brand* atto a creare un'identità forte e ben riconoscibile finalizzata ad aumentare il valore percepito da parte degli utenti [ALLISON, 2006; DOGLIANI, 2009, 2012; GALLUZZI, 2008, 2001; MUSCOGIURI, 2006, 2009].

Non vanno dimenticate, tuttavia, anche alcune recenti esperienze italiane, come la Biblioteca Sala Borsa di

³ Un FabLab (Fabrication Laboratory) è un laboratorio di innovazione manifatturiera a prototipazione rapida a basso costo, una sorta di piccola officina che offre servizi personalizzati di fabbricazione digitale. Un FabLab è generalmente dotato di una serie di strumenti computerizzati in grado di realizzare, in maniera flessibile e semi-automatica, vari tipi di oggetti, tra cui macchine per la fabbricazione a controllo numerico e stampanti 3D, che consentono le più disparate lavorazioni a partire da file digitali.

Bologna o la San Giorgio di Pistoia, il Pertini di Cinisello Balsamo, la MedaTeca di Meda, la Biblioteca Vittorio Sereni di Melzo o la Tilane di Paderno Dugnano, che, grazie alla qualità dei servizi erogati, alle funzioni aggiuntive in esse inserite nonché alla qualità architettonica delle sedi, hanno avuto un enorme successo di pubblico⁴, e dimostrano come in Italia in questo settore sia l'offerta a creare la domanda, e biblioteche concepite in modo innovativo riescano sempre ad avere un successo enorme e un enorme impatto sulla città e sulla comunità.

Biblioteche pubbliche come strumenti di promozione di politiche culturali

Come si è detto, perché una biblioteca abbia successo e sia percepita come accogliente, inclusiva e "accessibile", l'architettura dell'edificio, gli spazi e gli arredi in esso contenuti sono fondamentali tanto quanto i servizi offerti. Gli edifici bibliotecari devono essere attraenti e confortevoli: devono essere dei luoghi speciali, in cui sia piacevole andare e intrattenersi, facili da utilizzare, ospitali. È il principale motivo per cui in alcuni paesi del nord Europa al progressivo calare dell'indice dei prestiti non corrisponde un progressivo calo della frequentazione delle biblioteche. Nel momento di massima diffusione dei social network le biblioteche devono puntare su quell'unica cosa che Google, Facebook o Amazon non hanno e non avranno mai: la fisicità di un bel posto dove andare, la possibilità di

accedere a molte risorse documentarie contemporaneamente usufruendo della mediazione del personale bibliotecario, l'opportunità di avere nuove occasioni di incontro e socializzazione.

Per sopravvivere la biblioteca deve essere in grado di accogliere la sfida e rinnovarsi, arricchirsi di contenuti, diventare un centro culturale integrato: di servizi per la cultura, la formazione, l'informazione, l'immaginazione, la creatività, lo studio, il tempo libero, la socializzazione. Ridefinendone il ruolo e le funzioni, è necessario ridefinire anche la configurazione e le caratteristiche dell'edificio biblioteca: ricercando forme, linguaggi e soluzioni architettoniche in grado di riaffermare il valore dell'istituzione, comunicare e promuovere i contenuti innovativi e di esprimere fortemente il nuovo ruolo che essa può avere nella società contemporanea.

Le biblioteche pubbliche devono porsi, oggi, come "catalizzatori urbani per la promozione di politiche culturali". E non è un caso che in questa definizione di biblioteca non vi sia un riferimento diretto alla promozione della lettura e dei libri, anche se questo deve restarne il *core business*. Investendo soltanto nella promozione del libro e della lettura, infatti, la biblioteca non può riuscire ad attrarre quel 60% della popolazione italiana che, stando alle statistiche correnti, non legge libri⁵, oppure quel 36% della popolazione che in Italia non utilizza internet⁶, o quel 43% di italiani che risultano essere «analfabeti funzionali di secondo livello»⁷. Ma sono proprio queste persone ad avere maggiore bisogno delle biblioteche, e quest'utenza poten-

⁴ Per approfondimenti sulle statistiche di frequentazione e uso si rimanda ai siti internet delle varie biblioteche, nonché ai dossier monografici pubblicati sulla rivista «Biblioteche oggi». Sul Centro Culturale il Pertini di Cinisello Balsamo (MI): «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 2, p. 27-50; <<http://www.ilpertini.it/>>. Sulla MedaTeca di Meda (MB): «Biblioteche oggi», 30 (2012), n. 7, p. 16-45. Sulla biblioteca Vittorio Sereni di Melzo (MI): «Biblioteche oggi», 32 (2014), n. 9, p. 32-47. Sulla biblioteca Tilane di Paderno Dugnano (MI): <<http://blog.csbn.net/padernotilane>>. Sulla biblioteca Sala Borsa di Bologna: <<http://www.bibliotecasalaborsa.it>>. Sulla biblioteca San Giorgio di Pistoia: «Biblioteche oggi», 25 (2007), n. 6, p. 26-28 e n. 8, p. 7-31; «Biblioteche oggi», 30 (2012), n. 8, p. 10-31; «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 1, p. 8-31, <<http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it>>.

⁵ Secondo i dati ISTAT aggiornati al 2014, meno di 24 milioni di persone di oltre 6 anni dichiarano di aver letto, nei 12 mesi precedenti l'intervista, almeno un libro per motivi non strettamente scolastici o professionali, un quota pari al 41,4% e che è scesa di quasi due punti rispetto alla rilevazione del 2013 e di cinque rispetto al 2011. Tra i lettori il 46,6% ha letto al massimo tre libri in 12 mesi, e i "lettori forti", cioè le persone che leggono in media almeno un libro al mese, sono soltanto il 14,3% dei lettori. Infine, una famiglia su dieci (10,3%) non possiede nemmeno un libro in casa; il 64% ne ha al massimo 100. Cfr. ISTAT, *La produzione e la lettura di libri in Italia*, 2014.

⁶ Secondo le statistiche CENSIS 2014, il 63,5% della popolazione italiana ha un accesso a internet, soprattutto mediante smartphone (posseduto da oltre il 40% della popolazione), con una grande differenza tra giovani e anziani: tra i primi la quota di utenti della rete arriva al 90,4%, mentre è ferma al 21,1% tra gli anziani. Cfr. *Comunicazione e media*, in 48° *Rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese/2014*, Roma, CENSIS, 2014.

⁷ L'indagine PIAAC-OCSE tenta di misurare il livello di competenze della popolazione, inteso come capacità in grado di portare a termine con successo attività della vita quotidiana, nel lavoro, nelle relazioni sociali, nell'organizzazione della vita personale e familiare ecc. Sono stati definiti sei livelli di competenza: il livello inferiore a 1 indica una modestissima competenza, al limite dell'analfabetismo, mentre i livelli 4 e 5 indicano la piena padronanza del dominio di competenza. Il raggiungimento del livello 3 è considerato come elemento minimo indispensabile per un positivo inserimento nelle dinamiche sociali, economiche e occupazionali. Gli adulti italiani (16-65 anni) si collocano per la maggior parte al livello 2 sia nel dominio di *literacy* (42,3%) sia nel dominio di *numeracy* (39,0%), il livello 3 o superiore è raggiunto soltanto dal 29,8% della popolazione in *literacy* e dal 28,9% in *numeracy*, mentre i più bassi livelli di performance (livello 1 o inferiore) vengono raggiunti dal 27,9% della popolazione in *literacy* e dal 31,9% in *numeracy*. Stando dunque a questa ricerca, il 42,3% degli italiani risulta essere dei sostanziali "analfabeti

ziale non la si può attrarre soltanto con la promozione dei servizi legati al libro e alla lettura, né si può lasciare solo ai centri commerciali e polifunzionali la delega di occuparsi del tempo libero di questa così ampia fetta della popolazione.

Le biblioteche pubbliche vanno progettate per intercettare soprattutto coloro che non sono utenti della biblioteca: o perché non sono interessati ai libri e alla lettura, oppure perché, al contrario, sono “lettori forti” ma non sono interessati ai servizi attualmente offerti dalla biblioteca. Una biblioteca “amichevole”, aperta a tutti, che non intimorisca coloro che in biblioteca non sono abituati ad andare ma che anzi li attraggono e li incuriosisca, e che al contempo soddisfi tutte le necessità di coloro che invece la biblioteca già la conoscono e la usano e che qui troveranno potenziati tutti i servizi.

Facilità d'uso e accessibilità semantica nell'architettura bibliotecaria

In occasione dell'IFLA Library Building Seminar, tenuto a Brema nel 1977, Harry Faulkner-Brown, architetto consulente per biblioteche e influente membro dell'IFLA, enucleò quelli che in seguito i bibliotecari avrebbero chiamato “i dieci comandamenti di Faulkner-Brown”: dieci requisiti che dovrebbero essere posseduti dalla biblioteca ideale. Uno di questi riguardava proprio l'*accessibilità*: la biblioteca – affermava Faulkner-Brown – deve essere facilmente accessibile dall'esterno, con l'entrata ben individuata e visibile, ma anche di facile lettura e orientamento al suo interno, con funzioni e percorsi facilmente identificabili. L'*accessibilità*, nell'accezione di Faulkner-Brown, non faceva riferimento dunque soltanto alla piena fruibilità da parte di persone portatrici di disabilità, ma si traduceva in un più ampio concetto di facilità d'uso e di orientamento da parte dell'utenza, probabilmente non estraneo, dal punto di vista della congerie culturale, a quell'idea di “biblioteca amichevole” e “centrata sull'utente” che proprio in quegli anni la biblioteconomia tedesca andava elaborando con la *dreigeteilte Bibliothek* (“biblioteca a tre livelli”)⁸.

Una biblioteca accessibile è una biblioteca che è anzitutto “facile da utilizzare”: accessibilità significa facilità di comprensione del funzionamento dei servizi, chia-

rezza nella comunicazione dei percorsi, degli accessi, delle uscite, della distribuzione interna e delle varie parti del complesso.

Parlando di facilità d'uso pensiamo alle tante mediateche francesi costruite negli ultimi trent'anni, a partire dal prototipo costituito dalla Bibliothèque Publique d'Information di Parigi (1978); alle biblioteche olandesi, da quella di Rotterdam (1984) alle ultime costruite ad Amsterdam (2007), Delft (2007) e Almere (2010). Alle tante biblioteche scandinave, fino agli esempi più recenti ed eclatanti di Aarhus (2015), Oslo ed Helsinki (in costruzione). Alle biblioteche tedesche, da Gütersloh (1979) a Münster (1993), fino al progetto della nuova sede della Zentral-und Landesbibliothek (attualmente sospeso e in attesa di revisione). Tutte biblioteche che, per quanto complesse, grandi e articolate, diverse tra loro per dimensione, organizzazione e architettura, sono di semplicissimo uso, di facile orientamento e comprensione.

Ma il termine va inteso anche in senso lato, come accessibilità *semantica*, che ha a che fare con la *capacità comunicativa* dell'edificio: in una società globalizzata, l'architettura dell'edificio e l'architettura del servizio devono essere in grado di comunicare significati accessibili a tutti, ricercando strategie di comunicazione adatte al contesto sociale dove si va ad agire.

Esaminando ad esempio alcune realizzazioni nordamericane degli ultimi vent'anni, osserviamo che biblioteche come quelle di Chicago (1991), Nashville, Tennessee (2001), San Francisco (1995), Columbus, Georgia (2005) o di Jacksonville, Florida (2005) *sembrano* effettivamente biblioteche: ne hanno l'*aspetto*, in quanto, in modi diversi, richiamano, per linguaggio, forma, tipologia e stile, la tradizione architettonica degli istituti bibliotecari americani e delle Carnegie Libraries. Al contrario, biblioteche coeve come quelle di Phoenix (1993), Vancouver (1995), Salt Lake City (2003) e Seattle (2004) *non sembrano* biblioteche. Il loro linguaggio architettonico si iscrive in un orizzonte di significati che prescinde dai codici linguistici dell'architettura bibliotecaria americana, e trae i suoi riferimenti da altri ambiti di senso: dalla storia dell'architettura (ma non da quella bibliotecaria), dall'arte, dalla natura, dalla multiculturalità, dalla pubblicità, dall'*industrial design*, dal mondo dei mass-media o dei grandi *shopping mall*.

funzionali”. L'Italia è infatti all'ultimo posto in Europa, ultimo tra 24 paesi, per competenze in lettura e al penultimo posto sia per competenze in matematica che per capacità di risolvere problemi in ambienti ricchi di tecnologia. La ricerca OCSE evidenzia che 1 italiano su 5 ha problemi di lettura, mentre in Giappone e Finlandia il rapporto scende a 1 su 20 e 1 su 10. Inoltre risulta che quasi 1/3 della popolazione italiana, leggendo un libro o qualsiasi altro testo scritto, riesce a interpretare soltanto informazioni semplici ed elementari.

⁸ Su questo modello si veda LAURA RICCHINA, *La biblioteca tripartita. Dalla Germania un modello organizzativo alternativo per la pubblica lettura*, «Biblioteche oggi», 15 (1997), n. 1, p. 52-61, cui si rinvia anche per l'ampia bibliografia.

Questa riflessione apre una questione tutt'altro che secondaria. Proprio in quanto culturalmente fortemente connotati, i modelli tipologici ereditati dalla storia rischiano oggi, paradossalmente, di costituire un deterrente all'efficacia comunicativa delle biblioteche, nel momento in cui queste sono ormai diventate anche *qualcos'altro*. Inoltre, modelli tipologici fortemente connotati nella storia dell'architettura *occidentale* rischiano, in una società sempre più multiculturale, di tradire la missione stessa della biblioteca pubblica, escludendo dal loro orizzonte di senso gran parte dell'utenza potenziale. «Perché costruire una biblioteca che ha le sembianze di una ricca persona anglosassone?» si domanda l'architetto Joshua Ramus (co-progettista della Seattle Central Library assieme all'archistar Rem Koolhaas), parlando delle scelte architettoniche compiute nel progetto di Seattle, e conclude: «Un bambino immigrato dal Laos non sa che cosa sia una Carnegie Library»⁹.

La questione che si pone è estremamente complessa, soprattutto quando si interviene non a Seattle o a Salt Lake City, ma in una città europea (o, ancor più, italiana), e dunque non si può e non si deve prescindere dal confronto con il contesto urbano e con la storia dell'architettura e del luogo.

Non si intende qui indicare una soluzione, bensì porre un problema. Ad esempio nella Biblioteca di Münster (Bolles+Wilson, 1993), seppure in un contesto storico consolidato, viene accantonato qualsiasi riferimento a forme o tipologie della storia dell'architettura bibliotecaria, puntando su un linguaggio contemporaneo, in qualche modo spiazzante, giocato sul frammento. «Una partitura briosa e antiretorica», la descrive Fulvio Irace, «che affronta il problema della biblioteca come un tema civico per eccellenza, e quindi ne accentua le caratteristiche di spazio di comunicazione, non pretenzioso, ma accessibile e familiare»¹⁰. Ma il rapporto con il contesto storico è tutt'altro che evitato o banalizzato: «Insediata in un lotto di risulta ai margini immediati del centro storico, la biblioteca è anzitutto un appropriato commento alla stratificazione del sito, che completa e mette in risalto, trasformando l'architettura in urbanistica e lo studio urbano in architettura della città»¹¹.

Accessibilità è anche questo: un'architettura che riesca al contempo a risultare familiare e a stupire e affascinare, accessibile a tutti proprio in quanto utilizza un linguaggio che consente diversi livelli di comprensione e interpretazione.

Un altro esempio, completamente differente ma altrettanto interessante, è quello, già citato, degli Idea Store londinesi. Qui l'architettura e le strategie di comunicazione utilizzano un linguaggio mutuato dai centri commerciali, in quanto questo è stato ritenuto più efficace per attrarre sia l'enorme numero di cittadini immigrati (che non avevano familiarità con la biblioteca e che difficilmente si sarebbero recati in una delle biblioteche vittoriane pre-esistenti), sia tutti quei cittadini inglesi (e soprattutto i giovani) che non erano adusi a frequentare la biblioteca. Al contrario, entrambe queste categorie di non-utenti conoscono molto bene i codici semantici degli spazi commerciali, e si riconoscono in essi. L'efficacia e lo straordinario successo di queste biblioteche dimostrano la fondatezza dell'intuizione.

A fronte di queste considerazioni è indispensabile porsi il problema della necessità di utilizzare nell'architettura del servizio e nell'architettura dell'edificio linguaggi *accessibili* a tutti: sempre che l'obiettivo sia quello di rendere un servizio alla comunità e non sia semplicemente quello di difendere una posizione ideologica svuotata di reali contenuti in quanto limitata nelle sue ricadute sociali, tanto più in una situazione come quella italiana in cui la percentuale di non-utenti è largamente prevalente.

Quella del linguaggio architettonico e dell'accessibilità semantica delle biblioteche pubbliche è una questione che ha importanti ricadute nella situazione italiana, in cui sono numerosissime le biblioteche pubbliche ospitate in edifici storici e la pratica del riuso sembra spesso una scelta obbligata, mancando il centro delle città di aree libere a fronte di numerosi edifici storici sottoutilizzati o abbandonati. Il riutilizzo e la riconversione di edifici storici è un tema che riguarda dunque l'accessibilità non solo per gli eventuali vincoli e barriere architettoniche che possono esserci, ma anche per l'immagine che una biblioteca pubblica ospitata in un edificio storico offre di sé, rischiando di confermarsi nell'immaginario collettivo più come luogo della memoria e della tutela del passato che come laboratorio della conoscenza e dell'informazione.

Accessibilità, visibilità, imageability

Quello dell'immagine architettonica è un aspetto strettamente correlato con l'accessibilità, fisica e semantica, in quanto ha a che fare con la visibilità e la riconoscibilità, ma anche con la percezione che gli utenti

⁹ Citato in SHANNON C. MATTERN, *The New Downtown Library: Designing with Communities*, Minneapolis, University of Minnesota Press, 2007.

¹⁰ FULVIO IRACE, *Architekturbüro Bolles-Wilson Stadtbücherei Münster 1987-1993*, «Abitare», (1994), n. 330.

¹¹ *Ibidem*.

potenziali avranno della biblioteca, e con il valore che essi le daranno.

Come evidenziato da Faulkner-Brown, l'edificio deve essere facilmente riconoscibile, così come facilmente individuabili dovranno essere le singole parti del complesso e i relativi percorsi di connessione interni o esterni. In questo senso visibilità significa garantire a tutti facilità di *orientamento*, in modo intuitivo e prescindendo dalla segnaletica. Individuare subito l'ingresso della biblioteca ed entrare in un atrio dal quale si riesca a capire subito l'articolazione funzionale dell'edificio è cosa ben diversa e assai più efficace del doversi soffermare a studiare il percorso per giungere al settore desiderato, dovendo magari sin da subito chiedere indicazioni al banco di accoglienza. Visibilità intesa dunque anche come apertura che mostri all'esterno alcune parti a più forte impatto di pubblico (settore di ingresso, servizi di ristoro, emeroteca ecc.) in quanto sono di richiamo per utenti occasionali o potenziali, nonché come mezzo per potenziare l'accessibilità, rafforzando la *continuità tra interno ed esterno*, affinché il pubblico venga attirato all'interno della biblioteca quasi inconsapevolmente.

Ma visibilità vuol dire anche capacità di colpire l'attenzione e l'immaginazione, di permanere nella memoria: la biblioteca deve possedere un potere evocativo che le consenta di diventare, a vari livelli e a seconda della sua dimensione: punto di riferimento per la comunità, depositaria e rafforzatrice dell'identità di una città o di una collettività, icona urbana nell'immaginario collettivo. La biblioteca deve possedere *imageability*, quella sorta di gravidanza iconica e pubblicitaria che Françoise Choay, sulla scorta degli studi compiuti da Kevin Lynch, vede espressa già nel Centre Pompidou¹², e che è diventata un elemento distintivo di molti recenti edifici pubblici (musei e biblioteche in particolare), per porsi come caposaldo nella città, segno urbano la cui architettura ha il fine di comunicare l'eccezionalità della funzione pubblica che ospita.

La visibilità e l'accessibilità hanno dunque molto a che fare anche con la *comunicazione*. Queste nuove biblioteche sono luoghi attraenti per aspetto, architettura e grafica, e in alcune di esse sono stati fortemente accentuati gli aspetti inerenti il cosiddetto *branding*, finalizzati ad aumentare la riconoscibilità dell'istituzione e il "valore percepito" dall'utenza.

Le biblioteche come "hub della conoscenza"

Nello scenario sin qui delineato, l'accessibilità della biblioteca pubblica è stata declinata in vari significati: come capacità di essere inclusiva e non esclusiva, come semplicità d'uso, come apertura e amichevolezza, come accessibilità semantica e polivalenza. Una biblioteca per essere accessibile, attraente e inclusiva deve poter essere un luogo polivalente, fondato sulla contaminazione (dei saperi, dei pubblici, degli usi). Questa è la linea seguita dalle più innovative tra le biblioteche contemporanee.

Pensiamo alla nuova biblioteca di Aarhus, che verrà inaugurata nell'agosto 2015, non a caso chiamata "Urban Mediaspace"¹³. Il principio che sottende il progetto è quello di realizzare una grande piazza coperta di 30mila mq (di cui circa 13mila destinati a biblioteca) focalizzata non sui libri bensì sull'essere un vasto "hub della conoscenza", che riunisce spazi pubblici interni ed esterni connessi senza soluzione di continuità e destinati a funzioni ricreative, di aggregazione sociale, di studio, di ricerca, dove poter usufruire liberamente di tutti i media, su qualsiasi supporto. L'edificio è caratterizzato da un elemento superiore di forma eptagonale irregolare, che contiene gli uffici e i laboratori della biblioteca, oltre ad altri spazi polifunzionali e uffici da affittare. L'innesto di altre attività commerciali e terziarie intende incoraggiare l'interazione tra la comunità locale e il Mediaspace. Il volume superiore appare sospeso sopra un parallelepipedo interamente vetrato che accoglie le varie sezioni della biblioteca distribuite su tre piani open-space, come in centro commerciale, collegate tra loro da una successione di rampe: il settore di ingresso con servizi di accoglienza, informazioni di comunità, attività commerciali, caffetteria, "Transformation Labs" (aree fortemente incentrate sulla multimedialità e l'interattività), spazi espositivi, l'area riviste e giornali, musica e spettacolo, servizi per bambini, ragazzi e adolescenti (tra cui un "Homework Café" e un "Children's Theatre and Cinema" di 70 posti), salette polifunzionali, le varie sezioni a scaffale aperto, alternate a spazi di studio e di ricerca, laboratori di didattica e formazione permanente, un auditorium per 330 posti, sale conferenze ecc. Il volume del Mediaspace è posato su una sorta di vasta piastra, accessibile dalla piazza

¹² Cfr. FRANÇOISE CHOAY, *Il museo d'arte oggi: tempio o supermercato della cultura?*, Milano, Clup, 1990 (Quaderni del Dipartimento di Progettazione dell'Architettura; qa10).

¹³ Progetto architettonico dello studio danese Schmidt Hammer Lassen Architects. Cfr <<http://shl.dk>>. Si rimanda al sito istituzionale: <<http://www.urbanmediaspace.dk/en>>.

mediante ampie scalinate e rampe che digradano verso l'acqua: al di sotto vi sono negozi e spazi pubblici, mentre i piani interrati ospitano parcheggi pubblici automatizzati. Una volta inaugurata, l'“Urban Mediaspace” sarà la più grande biblioteca della Scandinavia, e certamente la più innovativa, nuova piazza urbana e centro focale di un'ampia operazione di riqualificazione urbana del porto della città. Un'altra biblioteca di particolare interesse, in quanto estremamente innovativa come programma funzionale e fortemente incentrata sui concetti di accessibilità e fruibilità, è la nuova biblioteca di Helsinki¹⁴, che si sviluppa come una sorta di arca, caratterizzata da una piazza interna in continuità con quella esterna, articolata su tre piani sovrapposti, affacciati l'uno sull'altro e racchiusi in una scocca curvilinea in legno di larice siberiano e vetro. Al piano terra vi sono i servizi a più forte impatto di pubblico: aree di accoglienza, informazioni, open-space flessibili per incontri, esposizioni, eventi, un'ampia caffetteria, un cinema e una sala polifunzionale. Al primo piano vi sono laboratori didattici (“learning by doing”) e multimediali, sale gruppi, spazi per incontri, riunioni e proiezioni, uno studio di registrazione, un “fab-lab”, spazi di co-working e persino una sauna pubblica. Al secondo piano vi è il “Book Heaven”, un ampio e luminoso open-space, affacciato sulla città mediante una lunga vetrata curvilinea, dove sono collocati i servizi bibliotecari più tradizionali: le collezioni di libri, gli spazi di studio e di consultazione, la sezione bambini e ragazzi. L'architettura ben interpreta la missione della biblioteca, che è condensata nel motto programmatico “Knowledge, Skills, Stories”: la biblioteca è il luogo dove, attraverso la disponibilità di tutti i media, è possibile acquisire conoscenza e informazioni (knowledge); il luogo dove affinare i propri talenti e le proprie attitudini (skills); il luogo delle storie, della memoria, dell'immaginazione, della narrazione delle vicende umane (stories); e dove «libri ed eventi culturali sono presenti in egual misura» [LEISTI, 2008]. Un ultimo esempio, altrettanto recente, è quello della nuova biblioteca di Birmingham¹⁵, inaugurata nel 2013 e soprannominata “People's palace”, a sottolineare il fatto che si tratta di un edificio pensato soprattutto per le persone, prima che per i libri. Un'architettura vetrata (35mila mq, di cui 21mila destinati a biblioteca), rivestita da una sorta di filigrana frangisole e decorata da elementi metallici di forma circolare di varie dimensioni. Al suo interno, vari livelli di open-space sono collegati tra loro da scale mobili e

affacci tra un piano e l'altro, e sono sormontati dalla Shakespeare Memorial Room, una sala vittoriana del 1882 facente parte della prima biblioteca di Birmingham e rimontata nel volume circolare posto sulla sommità del nuovo edificio. Oltre alle aree a scaffale aperto e agli spazi di studio e consultazione, la biblioteca ospita un'ampia sezione per bambini e ragazzi, un centro studi, una biblioteca storica, spazi per esposizioni, meeting e formazione permanente, un auditorium, spazi e servizi per il cittadino (tra cui l'“Health Exchange”, finalizzato all'educazione e al supporto dei cittadini per la salute).

In tutti questi casi, così come in quelli precedentemente citati, le biblioteche diventano “community hub”, piazze della cultura, punti di riferimento per la comunità locale: aperte alla città, inclusive e realmente accessibili a tutti, nell'architettura e nei servizi.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- GIOVANNI BONFANTI - EDOARDO BOTTAI - MARCO FERRARIO, *Do Readers Dream of Electronic Books?*, <<http://www.atkearney.it/documents/712631/1079546/Do+readers+dream+of+electronic+books/bfa41477-95ad-4e37-a509-d77b26fef75b>>.
- CENSIS, *48° Rapporto sulla situazione sociale del Paese/2014*, Roma, CENSIS, 2014, disponibile su: <<http://www.censis.it/9>>.
- SERGIO DOGLIANI, *Idea Store, metti una biblioteca in un centro commerciale*, «Il Sole 24 Ore», 14 maggio 2012.
- SERGIO DOGLIANI, *La (mia) verità su Idea Store*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 2, p. 259-267.
- ANNA GALLUZZI, *Gli Idea Store dieci anni dopo. Un'analisi delle nuove linee strategiche e una riflessione sul percorso fatto*, «Biblioteche oggi», 29 (2011), n. 1, pp. 7-17.
- ANNA GALLUZZI, *Gli Idea Stores di Londra. Biblioteche nel 'mercato' urbano e sociale*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 2, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xi-2/galluzzi.htm>>.
- DAVID GILES, *Branches of opportunity*, New York, Center for an Urban Future, 2013, <https://nycfuture.org/images_pdfs/pdfs/BranchesofOpportunity.pdf>.
- Idea store*, in David Adjaye, *Making Public Buildings: Specificity Customization Imbrication*, edited by Peter Allison, New York-Londra, Thames & Hudson, 2006, p. 160-208.
- IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections*, edited on behalf of IFLA by Karen Latimer e Hellen Niegaard, München, Saur, 2007.
- ISTAT, *La produzione e la lettura di libri in Italia*, <<http://www.istat.it/it/archivio/145294>>.

¹⁴ Progetto architettonico dello studio finlandese ALA Architects. Cfr. <<http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/en/Etusivu>>, <<http://www.ala.fi>>.

¹⁵ Progetto architettonico dello studio olandese Mecanoo. Cfr. <<http://www.mecanoo.nl>>.

- MIKKO LEISTI, *Central Library, The Heart of the Metropolis – the Heart of Helsinki*, Helsinki, 2008, <http://www.competitionline.com/upload/downloads/109xx/10948_93071_Centrallibrary_reviewreport.pdf>.
- KEVIN LYNCH, *L'immagine della città*, a cura di Paolo Ceccarelli, Padova, Marsilio, 1969 (ed. or. *The Image of the City*, Cambridge (MA), The MIT Press, 1960).
- Mecanoo: *Library of Birmingham*, «Domus Web», 9th September 2013, disponibile su: <http://www.domusweb.it/en/architecture/2013/09/09/mecanoo_centenary_square.html>.
- MARCO MUSCOGIURI, *Architettura della biblioteca. Linee guida di programmazione e progettazione*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2005.
- MARCO MUSCOGIURI, *Biblioteche. Architettura e progetto. Scenari e strategie di progettazione*, Sant'Arcangelo di Romagna, Maggioli, 2009.
- MARCO MUSCOGIURI, *Investire in biblioteche pubbliche: servizi, architettura, comunicazione. Il punto di vista di un architetto impegnato in un confronto quotidiano con il mondo delle biblioteche e della pubblica amministrazione*, «Biblioteche oggi», 25 (2007), n. 7, p. 7-16.
- OECD, *OECD Skills Outlook 2013: First Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Publishing, 2013, <<http://dx.doi.org/10.1787/9789264204256-en>>.
- PIAAC-OCSE: *Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti*, a cura di Gabriella di Francesco, Roma, ISFOL, 2014.
- SUSANNAH QUICK [et. al.], *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries*, Bill&Melinda Gates Foundation, March 2013.

ABSTRACT

Il concetto di accessibilità, in ambito edilizio e architettonico, è spesso semplificato come mero rispetto della normativa e delle “buone pratiche” finalizzate all’abbattimento delle barriere architettoniche, condizione imprescindibile per qualsiasi edificio pubblico. In questo contributo il concetto è esteso a quello di *inclusività*, ovvero capacità della biblioteca di essere un luogo di socialità culturale non escludente, in grado di attrarre e accogliere fasce sempre più ampie di pubblico, con particolare attenzione a quelle categorie che per motivi diversi risultano svantaggiate.

Questo obiettivo comporta il ripensamento della progettazione dei servizi e degli spazi, attuando strategie finalizzate a incrementare l’accessibilità dei luoghi (ampliando orari e spazi a disposizione) e del patrimonio posseduto (con la diversificazione dei supporti e delle modalità di consultazione e promozione del sapere); a coinvolgere gli utenti mediante la partecipazione attiva; a fare delle biblioteche luoghi ibridi e polivalenti, aperti e sensibili alle istanze delle comunità locali. La progettazione dell’architettura e degli interni è, a tal fine, un elemento fondamentale, tanto quanto quella dei servizi offerti. In questo senso si intenderà l’accessibilità anche come *facilità d’uso* e *accessibilità semantica* che ha a che fare con la capacità comunicativa dell’edificio, fattore indispensabile per fare delle biblioteche pubbliche dei “community hub”, piazze della cultura aperte alla comunità locale, realmente inclusive e accessibili a tutti.

Focusing on an idea of accessibility as inclusiveness, this article examines libraries as non-excludable social places able to appeal and greet an increasingly number of users, especially disadvantaged ones.

Therefore, it is necessary to rethink ways to plan services and spaces, setting up new strategies in order to boost accessibility of spaces and collections, to involve users in an active way, to make libraries like multipurpose, open, spaces more sensitive to local needs.

Architectural and interior design are essential as much as services planning. In this sense, accessibility is interpreted as user-friendliness and semantic accessibility, that concerns communicability of the building, an essential feature in order to make public libraries like “community hub” for their local communities, inclusive and accessible places for all people.