

Vincenzo Cristallo¹, Ivo Caruso²

*Nuove progettualità per nuove biblioteche:
dai prodotti ai servizi attraverso il design³*

Aggiornare modelli, servizi e prodotti del biblio-sapere

Chiunque abbia degli interessi nel campo delle biblioteche credo abbia letto di Umberto Eco il saggio *De Bibliotheca*, quando nelle conclusioni si affida all'UNESCO per dire che la biblioteca «deve essere di facile accesso e le sue porte devono essere spalancate a tutti i membri della comunità che potranno liberamente usarne senza distinzioni di razza, colore, nazionalità, età, sesso, religione, lingua, stato civile e livello culturale»; e poi: «l'edificio che ospita la biblioteca pubblica dev'essere centrale, facilmente disponibile anche agli invalidi ed aperto ad orari comodi per tutti. L'edificio e il suo arredamento devono essere di aspetto gradevole, comodi e accoglienti, ed è essenziale che

¹ Dipartimento di Pianificazione, Design, Tecnologia dell'Architettura, Sapienza Università di Roma.

² Dipartimento di Pianificazione, Design, Tecnologia dell'Architettura, Sapienza Università di Roma.

³ Il presente saggio *Nuove progettualità per nuove biblioteche. Dai prodotti ai servizi attraverso il design* è frutto di una sintesi rielaborata di quanto già scritto dagli autori nel libro *Dalla Biblioverde al Bookcrossing. Il design utile a un sapere creativo*, a cura di V. CRISTALLO, Edizioni Nuova Cultura, Roma 2016. In particolare l'abstract e le conclusioni sono a firma congiunta mentre il testo *Aggiornare modelli, servizi e prodotti del biblio-sapere* è stato stilato da V. CRISTALLO e *Design per la biblioteca attiva* da I. CARUSO. [Nell'ambito del Convegno *Dead or alive? Le frontiere dei servizi bibliotecari nell'era della condivisione: 15 anni della comunità NILDE*, l'intervento dei due autori riprendeva il titolo del volume sopra citato *Dalla Biblioverde al Bookcrossing*, ndr.].

i lettori possano accedere direttamente agli scaffali»⁴. Il testo è del 1981, lontano dall'avvento della civiltà digitale, tuttavia intatto, ieri come oggi, nel cogliere l'essenzialità di un moderno servizio bibliotecario: permettere con la massima facilità di procedere alla consultazione dei libri. E dopo fare in modo che ciò accada in 'condizioni di accoglienza': nella dimensione degli spazi, nella qualità dei servizi, nella presenza di quanto è necessario in termini di strumenti e accessori (oggetti).

Un'annotazione necessaria poiché alcune biblioteche sembrano scoraggiare la lettura per quel prevalere di luogo esclusivo e inviolabile. E non si tratta solo del caso di libri rari, ma di apparati di diverso tipo che fanno percepire una distanza fisica tra i libri e i loro possibili destinatari. Una follia per uno come Eco che riteneva che in una biblioteca non si andasse tanto per leggere o prendere un libro di cui si conosceva il titolo, ma soprattutto per rinvenire i libri di cui non si sospettava l'esistenza e che poi si scoprono di estrema importanza.

«Cioè, la funzione ideale di una biblioteca è di essere un po' come la bancarella del *bouquiniste*, qualcosa in cui si fanno delle *trouvailles*, e questa funzione può essere permessa solo dalla libera accessibilità ai corridoi degli scaffali»⁵. Le osservazioni di Eco non vanno confuse con quelle di un erudito bibliofilo, afferrano viceversa come lo 'spazio dei libri' debba essere un luogo di scambio e di dibattito aperto alla lettura ma soprattutto alla parola e dunque alla possibilità di sperimentare inconsueti tipi di linguaggio nella certezza di una crescente multiculturalità etnica e tecnica indotta dalle comunicazioni allargate nell'uso delle nuove tecnologie. Bisogna convincersi che il valore culturale di una biblioteca è tanto più alto quanto è più sociale, e sociale assume un significato diverso e prevalente nelle inedite frontiere

⁴ U. Eco, *De Bibliotheca*. Biblioteca comunale di Milano, Milano, 1982, p.11. Il saggio è stato scritto nel 1981 in occasione dei 25 anni della Biblioteca comunale di Milano.

⁵ *Ivi*, p. 11.

dell'informazione. Frontiere pervasive e complesse che configurano un'«età ibrida», «una nuova epoca sociotecnologica che emerge mano mano che le tecnologie si fondono tra di loro e gli esseri umani con queste, due processi che avvengono in simultanea. La crescita esponenziale della tecnologia dell'informazione (IT) spinge a ritmo accelerato i rispettivi limiti in termini di portata e di velocità. In questo senso l'effetto della tecnologia non è soltanto fisico o economico, ma anche sociale e psicologico»⁶.

Questo aspetto ha direttamente a che fare con i modelli e i modi di considerare i territori della formazione/informazione per cercare di intuire e poi progettare altri modelli di relazione tra spazio, contenuti, persone, servizi e oggetti. Nell'epoca dei *social network* e della dimensione progressiva dell'*open source* che mette in discussione i modelli centralizzati di elaborazione e gestione del sapere richiamandoci a un progetto culturale e scientifico aperto, collettivo e autogestito, una biblioteca non può più essere una 'semplice biblioteca'. Al di là delle sue dimensioni, dei suoi patrimoni, della sua collocazione, è necessario che diventi «un luogo di partecipazione, condivisione e scambio, inclusione sociale, proponendosi come spazio fisico di intermediazione di linguaggi e culture, ma anche come luogo di (ri)costruzione della cittadinanza; un presidio sociale [...]»⁷. Un territorio che custodisce semi culturali per far germogliare modelli di comunità. Se è stata la rivoluzione di Internet a mettere in discussione del sistema bibliotecario modelli organizzativi e criteri compositivi architettonici⁸, questa rivoluzione che riguarda

⁶ A. KHANNA, P. KHANNA, *L'età ibrida. Il potere della tecnologia nella competizione globale*, Codice, Torino, 2013, p. 6.

⁷ G. EROLI, *La Biblioteca nell'età dei social networks. Da contenitore di libri a luogo di partecipazione, scambio, inclusione sociale*, in «Lavoroperlapersona» (blog) 13 marzo 2013, in <<http://www.lavoroperlapersona.it/la-biblioteca-nel-letta-dei-social-da-contenitore-di-libri-a-luogo-di-partecipazione-scambio-inclusione-sociale/>> (ultimo accesso 21.04.2017).

⁸ Cfr. R. PITITTO, *Ripensare la biblioteca. Bisogni culturali e sistema bibliotecario*, in «Vita pensata», II, n. 15, ottobre 2012, pp. 28-41.

anche l'accesso alla conoscenza, richiede ora modi articolati e diffusi per alimentare nuove pratiche opportune e condivise che comprendano l'insieme dei servizi offerti sul tema della conservazione e divulgazione dei testi. Non si tratta pertanto di 'applicare Internet' celebrando la morte del libro nel formato cartaceo. Quanto invece comprendere una contraddittorietà contemporanea che si manifesta nell'implicita affermazione che si possa 'fare a meno' delle biblioteche e tuttavia reclami poi di ripensare l'architettura fisica e dei servizi, oltre che delle connessioni con le fonti e gli strumenti del sapere di una biblioteca. Sono richieste, per questo, nuove progettualità per nuove biblioteche. In questa direzione si apre lo spazio per le scienze del *design* e della ricerca in corso, in particolare nella versione dei servizi. Vale a dire progettare dinamiche di interazione tra luogo (spazio del servizio) e le risorse umane e materiali che connotano il servizio (personale, utenti, materiali esposti, prodotti associati al servizio principale offerto, apparati comunicativi) analizzando il contesto nel quale avviene la relazione e considerando indispensabile il grado esperienziale che ogni servizio-prestazione può e deve offrire. È noto che il progetto della relazione spazio-offerta-consumo relativo ai servizi si accresce se ricondotto al significato dell'esperienza (*design* dell'esperienza) poiché introduce, come parte rilevante nella costruzione della conoscenza anche il ruolo dei sensi, instaurando processi di partecipazione all'interno del servizio erogato che agiscono sull'intensità e la sua durata nel tempo⁹. Il tempo richiama il campo dei gesti, delle azioni e dei comportamenti tanto che il soggetto del progetto non è più la forma e la qualità estetica dell'oggetto o dell'ambiente, ma la forma e 'l'estetica delle relazioni' anche in presenza di servizi dematerializzati e delocalizzati¹⁰.

⁹ Cfr. V. CRISTALLO, *Il ruolo del design nei processi di valorizzazione dei beni culturali diffusi*, in R. FAGNONI, P. GAMBARO, C. VANNICOLA, (a cura di), *Medesign, forme del Mediterraneo*, Alinea editrice, Firenze 2004.

¹⁰ Cfr. E. PACENTI, *Design dei servizi*, in P. BERTOLA, E. MANZINI (a cura di), *Design multiverso. Appunti di fenomenologia di design*, Edizioni Polidesign, Milano 2004.

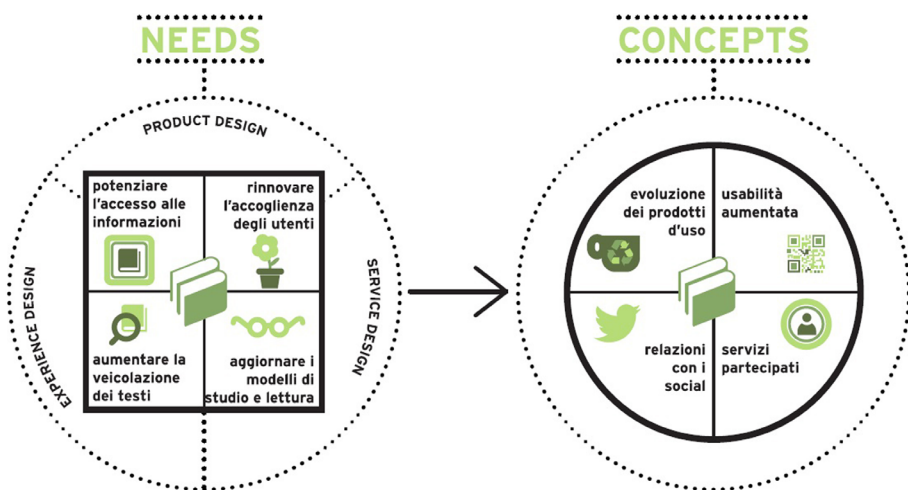


Fig. 1 — Design di servizi e prodotti per la Biblioteca

Design per la biblioteca attiva

La biblioteca è per definizione lo spazio fisico della raccolta, della classificazione, del trattamento e dell'utilizzo delle informazioni e dei documenti. La biblioteca è un luogo di conoscenza, di studio ma anche di lavoro (e co-lavoro) e quindi di incontro. Oltre ad essere un 'luogo', poi, la biblioteca è un insieme di servizi interagenti dedicati a utenze più o meno specifiche. Le biblioteche universitarie inoltre sono strumenti strategici per lo sviluppo della ricerca e della didattica; elementi critici per la qualità accademica e *marker* di efficienza collettiva. Queste poche considerazioni rendono chiaro il grado di complessità che caratterizza il contesto bibliotecario e nel contempo le opportunità progettuali che il *designer* può avere nell'innovare tali spazi e servizi al fine di renderli più funzionali, efficienti e desiderabili. Progettare, ri-progettare o implementare spazi, artefatti e servizi per le biblioteche implica avere in debita considerazione l'insieme dei bisogni sia dell'utenza che degli

organi di gestione, e adottare tecnologie digitali a supporto dell'utilizzo tradizionale. Non è poi da trascurare il fatto che le modalità di produzione e organizzazione dei dati hanno assunto, con la diffusione dei media digitali, sostanziali modificazioni che si sono automaticamente evolute anche con i dispositivi relativi alla fruizione della conoscenza che tende a diventare sempre più multicanale, istantanea e diffusa. In questo scenario il *design* di prodotti e servizi per la biblioteca necessita una ridefinizione dei rapporti tra supporti cartacei e tecnologici partendo innanzitutto dall'esigenza di nuovi strumenti di mediazione tra fonti tradizionali e digitali e dall'ammissione di una rinnovata centralità dell'utente in quanto collettore di sapere, oltre che dalla valutazione della *customer experience* nei processi di decisione. La sfida progettuale non consiste quindi solo nell'attrezzare spazi funzionali, ma nel creare le condizioni per la definizione di luoghi 'desiderabili', multiculturali, interconnessi e 'aumentabili' in dimensioni virtuali; nell'operare una sistemica messa in rete di servizi, strutture e relazioni mediante l'inclusione sociale, la collaborazione tra i diversi *stakeholder* e l'organizzazione partecipativa delle attività di studio e lavoro. Oltre agli arredi e ai dispositivi che normalmente compongono il 'paesaggio' della biblioteca, la ricerca di *design* deve pertanto essere capace di definire tipologie nuove di prodotti e servizi (materiali e immateriali) capaci di innestarsi su contesti già strutturati e di aggiornare, rafforzare e trasformare l'offerta culturale ed esperienziale della biblioteca. Il *design* per la biblioteca universitaria ha in sintesi il compito di valorizzare l'uso degli spazi fisici permettendone flessibilità organizzativa e aderenza alle esigenze contemporanee; migliorare l'esperienza di accesso ai libri offerta ai propri utenti; stimolare la produzione di ricerca e la divulgazione dei suoi prodotti nei canali tradizionali e nelle possibili modalità *open access*; produrre un senso di responsabilità sociale e culturale verso le comunità territoriali di riferimento (accademica e non). L'obiettivo è in tal senso

quello di favorire all'interno dello stesso ambiente operativo la convivenza di funzioni diverse e di modalità differenti nello svolgere le attività proprie della fruizione bibliotecaria. Se i sistemi e i codici (comportamentali e comunicativi) sono accettati e condivisi dalla comunità della biblioteca, è possibile far coesistere attività di studio e ricerca, attività collaborative, spazi esperienziali. Funzioni e soluzioni che diventano 'co-progettate' e che prevedono caratteristiche di trasformabilità, adattabilità degli spazi e degli artefatti a esigenze mutevoli e diversificate. Si rende quindi necessaria una progettualità basata sui principi di servizio e di condivisione, in grado di innovare la nozione di biblioteca per creare conoscenza attraverso la collaborazione tra tutti i membri delle comunità di riferimento. La biblioteca diventa così il luogo pubblico per l'offerta di opportunità culturali e occasioni di socializzazione; un luogo a cui affezionarsi, di cui prendersi cura.

Porre in atto simili occasioni significa rendere gli spazi bibliotecari condensatori sociali, laboratori dell'informazione, un luogo dove incontrare persone, dove ovviamente leggere un libro o una rivista ma anche dove ascoltare e produrre musica, vedere un film, assistere ad una conferenza o a un concerto, frequentare un corso di formazione, rilassarsi, progettare un sito web, imparare a cucinare, prendersi cura di un giardino. Una piazza urbana aperta e 'pensante', un modello di aggregazione sociale capace di porsi in antitesi ai modelli di massificazione basati sull'atopicità e sulla de-umanizzazione. In questo tipo di scenario alla comunità dei fruitori della biblioteca non è richiesto che assuma un ruolo 'passivo' nel ricevere dati o in generale nell'assolvere a un compito specifico e 'chiuso'; viceversa di possedere un ruolo 'attivo' nel produrre occasioni di conoscenza condivisa a partire dai patrimoni della biblioteca, ma sfruttando opportunità e strumenti che rendono tale comunità 'creativa'. In tal modo la biblioteca si propone come un luogo 'fertile' capace di essere al contempo espressione di un

contesto, di un ambiente culturale, di un sistema di incontro e circolazione delle conoscenze e strumento per la produzione e la trasmissione del sapere secondo modelli legati alle esigenze delle società e degli individui. Un laboratorio culturale aperto, un 'luogo del fare' che non si limita a una funzione contenitiva o conservativa; che non è solo 'granaio'¹¹, ma è anche (e soprattutto) 'vivaio'.

Conclusioni

La ricerca *Il design utile a un sapere creativo* ha utilizzato il piano metaforico che offre la frase 'ospitalità al sapere e del sapere' per dare vita a *brief* di progetto per prodotti-servizio in grado di sviluppare per le attività bibliotecarie nuovi modelli di esercizio. Modelli sostenuti dal contributo teorico dell'*experience* e dell'*interaction design*. Da queste relazioni sono nate 'mappe concettuali' per individuare del sapere creativo 'bisogni' (analisi del contesto) e argomenti metaprogettuali (generazione di *concept*) abili nel delineare traiettorie progettuali integrate nei fini e sostenibili nei risultati. Si è di seguito originata una 'gemmatura di idee' (modello ramificato di sintesi) raffigurabile in una sequenza ampia di azioni. Le radici di questa crescita creativa sono riconducibili ai temi dell'usabilità aumentata' (incrementare l'uso degli spazi secondo inedite modalità); della 'biblioteca diffusa e immateriale' (indirizzare la biblioteca verso pratiche innovative e complementari allo studio); della 'relazione con i *social*' (servizi bibliotecari integrati ai media e ai *network*); della presenza di un 'luogo desiderabile' (creare le condizione affinché gli spazi bibliotecari siano

¹¹ La metafora si riferisce a Marguerite Yourcenar che afferma: «Fondare biblioteche è un po' come costruire ancora granai pubblici: ammassare riserve contro l'inverno dello spirito che da molti indizi, mio malgrado, vedo venire», M. YOURCENAR, *Memorie di Adriano*, Einaudi, Torino, 1988, p. 120.

inclusivi oltre lo studio); della ‘sicurezza che si fa logistica’ (le tecnologie a servizio di un riparo retorico e reale per usi dinamici delle biblioteche). Scaturiscono da queste diramazioni particolari soluzioni generative e sperimentali quali *bibliohouse*, *bibliogym*, *bibliofood*, *biblioloft*, *bibliogreen*, *biblioworking*, biblioteconomia sociale, bibliogalateo, biblioenergia delle parole, bioservizi *do-it-yourself*.

Soluzioni nuove per contesti e bisogni nuovi e in continua evoluzione che supportano un processo di ri-concettualizzazione delle relazioni, degli spazi e dei servizi per il sapere.

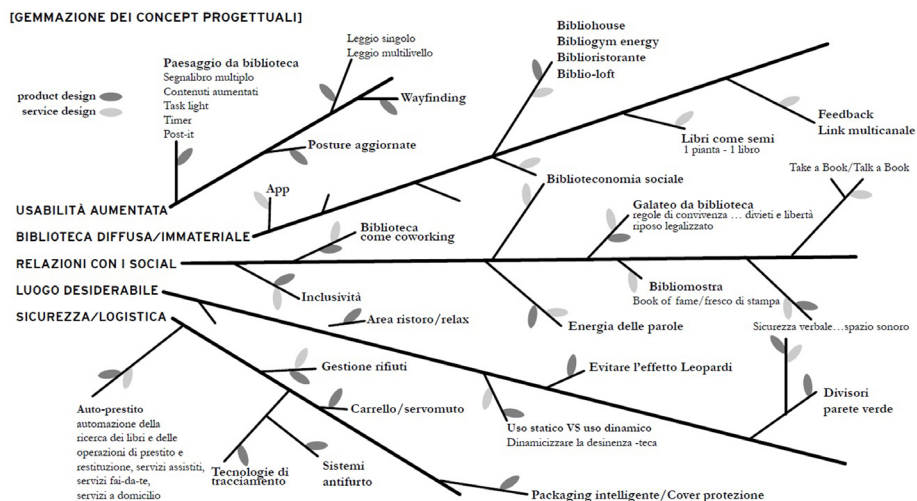


Fig. 2 – Gemmazione dei concept progettuali