

La nuova City Library di Newcastle

Nell'importante città del Nord-Est dell'Inghilterra nasce un nuovo spazio all'insegna della trasparenza e dell'autonomia dell'utente

Fabio Venuda

Università degli studi di Milano
fabio.venuda@unimi.it

È impossibile non vedere la nuova City Library della città di Newcastle upon Tyne,¹ nel Nord-Est dell'Inghilterra. Dal centro della città, Monument Square, dove le persone passeggiano, fanno acquisti e dove si concentra la maggior parte dei negozi e dei centri commerciali della città, la vista viene catturata da un palazzo di vetro che sporge dalla linea degli edifici che costeggiano New Bridge Street, una "fetta" di vetro scintillante con la scritta "library" a caratteri cubitali bianchi, distesa in verticale lungo i sei piani del lato orientato verso la piazza. Anche passeggiando lungo la vicina Northumberland Street, la via dello shopping, altro punto nevralgico della vita sociale della città, l'attenzione viene catturata dalla struttura di vetro che brilla in una piazzetta adiacente e da una seconda scritta "library" identica alla prima per colore e dimensioni.

La City Library di Newcastle, insomma, non può certo essere definita anonima. Ha carattere e non passa inosservata, ed è così che l'ha voluta il gruppo di bibliotecari, architetti e committenti che ne ha studiato e progettato le caratteristiche: visibile e riconoscibile, trasparente, attraente e aperta.

La biblioteca precedente costruita negli anni Sessanta, anche se collocata nello stesso luogo di quella nuova, era invisibile, ospitata in un



Il grande palazzo di vetro che ospita la Newcastle City Library

anonimo palazzo di cemento, con l'entrata nascosta in una piazzetta interna e senza alcuna entrata dalle strade principali, tanto che poteva venire facilmente confusa con un palazzo per uffici o con un parcheggio multipiano; un'ulteriore ostacolo era costituito dal lungo percorso che i lettori dovevano fare per raggiungere dall'entrata i servizi della biblioteca. L'indagine commissionata dal City Council nel 2001 (*Libraries Best Value Review 2001*)² rilevò che la biblioteca e i suoi servizi erano utilizzati relativamente poco, principalmente per prendere in prestito o restituire libri, e che c'erano i presupposti per avviare uno studio sulla necessità di costruire una nuova biblioteca. Le procedure burocratiche e la gara d'appalto iniziarono nel 2004, mentre la fase progettuale vera e propria iniziò nel maggio del 2006 con l'assegnazione

dei lavori al consorzio incaricato della costruzione. La vecchia biblioteca venne demolita nell'aprile del 2007 e la nuova biblioteca è stata inaugurata poco più di due anni dopo l'inizio dei lavori, il 7 giugno di quest'anno. Il progetto è stato finanziato per mezzo di una *private finance initiative*³ che consente di finanziare i grandi progetti senza ricorrere nell'immediato a fondi pubblici, ma attuando una sorta di leasing che in questo caso durerà circa 25 anni, dopodiché l'edificio passerà sotto la completa responsabilità dell'amministrazione cittadina. Il finanziamento è stato di circa 40.2 milioni di sterline, dei quali 23 destinati alla costruzione dell'edificio della nuova biblioteca, 1 per la costruzione della piccola biblioteca decentrata di High Heaton, e il restante per coprire i futuri costi di gestione e manutenzione della biblioteca.

L'edificio

Dall'esterno la biblioteca si presenta costituita da due parallelepipedi affiancati, uno più lungo e slanciato con le pareti esterne costituite quasi completamente di cristallo, l'altro di uguale altezza, ma più corto e tozzo, di cemento ricoperto di pannelli antipioggia e in parte di cristallo. Il cristallo è la com-

ponente essenziale di questa biblioteca: oltre a renderla visibile, riconoscibile e attraente dai punti di maggiore *appeal* e traffico pedonale della città, la rende trasparente, e la trasparenza è stata infatti un'altra delle condizioni poste dal gruppo di progetto. La biblioteca non deve poter essere scambiata con un qualsiasi altro palazzo o edificio, ma deve essere visibile e trasparente, in modo che chiunque si trovi a passare davanti sia in grado di riconoscerla e vedere gli spazi, le persone, i materiali, i servizi e le attività che si svolgono al suo interno, e ne possa venire attratto e invogliato ad entrare.

La parete di cristallo che costituisce il lato esterno più lungo della costruzione, per mascherare parzial-

mente la vista dall'interno su una via non particolarmente bella e molto trafficata, è stata decorata con un'opera dell'artista Kathryn Hodgkinson, dal titolo *Four Questions*. Le immagini di fiori e farfalle in volo stampate sul cristallo sono infatti formate da tutte le risposte fornite dai cittadini di Newcastle che hanno risposto ad un questionario composto da quattro domande: cosa ti rende felice? Cosa vorresti cambiare? Cosa temi? Cosa ti dà speranza? E le risposte serie e profonde si mescolano con quelle più leggere e divertenti a formare fiori e farfalle in volo.⁴

Sempre sullo stesso lato attirano l'attenzione due apparecchiature incassate nella parete che, se non fosse per la scritta "24 hours library"

che le sovrasta, sembrerebbero a prima vista degli sportelli bancomat. Si tratta di un'altra particolarità che rende giustamente molto orgogliosi i bibliotecari di Newcastle, ovvero di uno sportello automatico per la restituzione dei materiali presi a prestito e di una *vending machine* che permette ai lettori di scegliere e prendere a prestito libri e dvd, anche negli orari di chiusura della biblioteca. Questa soluzione risponde ad un'altra delle caratteristiche volute dal gruppo di progetto: una biblioteca aperta, self service, utilizzabile 24 ore su 24, sette giorni su sette.

La *vending machine* e lo sportello per le restituzioni, infatti, si accompagnano ad altri due sportelli per le restituzioni e a cinque sportelli self check out per il prestito automatico situati all'interno della biblioteca, che costituiscono l'unico modo per prendere a prestito e restituire i materiali della biblioteca e caratterizzano l'impostazione data alla modalità di erogazione dei servizi, ossia completa libertà e autonomia – assistita – dei lettori.

La parete del parallelepipedo più tozzo che continua la facciata principale della biblioteca è anch'essa in cristallo, ma a partire dal secondo livello è schermata da grandi pinne orizzontali di metallo che riparano dalla luce diretta del sole, evento del resto non così comune in questa città, nemmeno in piena estate. Il resto dell'edificio, vale a dire la facciata interna e la parte posteriore sono in cemento ricoperto di pannelli antipioggia, questa sì molto frequente, con grandi vetrate in corrispondenza dell'entrata secondaria e della caffetteria, e grandi aperture per dare luce ai diversi piani.

L'interno

Attirato da ciò che è possibile vedere attraverso le grandi vetrate, il lettore può entrare in biblioteca dal-



Foto Venuda

Veduta esterna dei due parallelepipedi che costituiscono la nuova biblioteca

l'entrata principale, in New Bridge Street, oppure può utilizzare l'entrata secondaria raggiungibile e visibile dalla principale e molto frequentata via dello shopping completamente riservata ai pedoni. L'entrata principale è caratterizzata da una sorta di bussola, un box anti-freddo di colore blu intenso che riprende e idealmente si collega alla particolare pavimentazione della zona culturale della città costituita dalla Laing Art Gallery al di là della strada; si tratta del Blue Carpet: una vera e propria opera di arte moderna realizzata dallo studio londinese Heatherwick nel 2002, le cui piastrelle sono state fabbricate utilizzando i cocci di vetro blu delle bottiglie riciclate della Harvey's Bristol Cream impastate con resina bianca e che è stata sagomata come se fosse un vero e proprio tappeto, forato dai piloni anti-parcheggio e con alcuni strappi ripiegati a formare delle panchine.

Il lettore entra in biblioteca e si trova in un atrio incredibilmente ampio, alto più di quindici metri con un'ampiezza di oltre cinquemila metri cubi e che a prima vista sembra un enorme spreco di spazio. Non è così, però: questo è infatti il modo che la biblioteca ha scelto per dare immediatamente al lettore la visione e la percezione dei piani, dei servizi e delle modalità per accedere, ovvero la vista dei diversi piani fino al quarto ai quali accedere per mezzo di una grande scala e di due ascensori panoramici gemelli in continuo silenzioso movimento. In questo atrio, e in tutti i piani, manca qualsiasi bancone: non c'è un bancone per l'accoglienza e le informazioni, né uno per il prestito, né per il reference, anzi come vedremo non c'è proprio una collezione o una zona per il reference. Il lettore entra e nessuno lo ferma od ostacola chiedendo credenziali o altro. La biblioteca è aperta a tutti, tutti i piani sono liberamente accessibili e il lettore può prendere



Il Blue Carpet

un libro o una rivista e mettersi a leggere in uno dei tanti salottini o dei tavoli di lettura che sono strategicamente distribuiti in giro per la biblioteca facendo uno spuntino o sorseggiando un caffè, oppure può scegliere e visionare un dvd prima di prenderlo in prestito. Nessuno chiede di depositare borse od ombrelli, o di motivare la propria presenza in biblioteca, nessuno chiede dove si sta andando o perché, a meno che non ve ne sia la necessità e si giri con un'aria sperduta: in tal caso l'assistenza c'è e anzi viene offerta e va incontro al lettore. I ragazzi circolano per la biblioteca e si accomodano sui divani per leggere un libro magari con lo skateboard al loro fianco, ossia passano per la biblioteca mentre vanno a fare o stanno facendo ciò che li diverte. Con la trasparenza delle pareti e la mancanza di qualsiasi ostacolo, tornello all'entrata o bancone che sia, il gruppo di progetto ha inteso così rimuovere ogni possibile barriera psicologica fra la cittadinanza e la biblioteca, fra i lettori e l'accesso ai materiali e ai servizi.

Assistenza ai lettori

Per fornire ai lettori tutto il sup-

porto di cui hanno bisogno sono stati predisposti in tutti i piani dei punti di riferimento per le informazioni, nove chioschi in tutto di cui tre al piano terra (level 1): si tratta di postazioni di diversa altezza utilizzabili stando seduti, in piedi o appollaiati su sgabelli, che di solito possono accomodare due persone dello staff e due lettori; altri membri dello staff si alternano e prestano il loro aiuto nelle vicinanze degli sportelli automatici di prestito e restituzione, o in prossimità delle due entrate e delle isole di personal computer, ponendo discreta ma visibile attenzione ad eventuali comportamenti non corretti ed eventuali tentativi di furto rilevati dal sistema antitaccheggio, abbastanza improbabili in un ambiente così amichevole, aperto e senza ostacoli all'utilizzo e al prestito di qualsiasi materiale. Complessivamente la biblioteca può contare su circa 80 unità di personale, delle quali ogni giorno, a rotazione, 25 sono a disposizione del pubblico. Il termine "a disposizione" è da intendersi nel senso più esteso: infatti grazie ad una attività di training molto intensa – su cui il direttore della biblioteca durante l'in-

intervista che mi ha concesso⁵ ha posto un forte accento – il personale è in grado di rispondere a qualsiasi esigenza del pubblico, di svolgere qualsiasi servizio o procedura: registrare in pochi minuti un nuovo lettore per abilitarne subito l'accesso ai vari servizi controllati, come il prestito, l'accesso a internet, le stampe e le fotocopie; orientare all'uso della biblioteca; chiamare un tecnico del settore IT per aiutare nell'accesso alla rete wireless; accompagnare un lettore in cerca di un libro, prenotarlo o andarlo a prendere nei depositi per lui; aiutare in una ricerca bibliografica o effettuarla; aiutare nell'utilizzo di tutte le attrezzature disponibili. Ma ciò che colpisce soprattutto è l'atteggiamento proattivo e non reattivo del personale, che va

incontro al lettore, cerca di anticipare i suoi bisogni; se vede un lettore incerto o un po' disorientato si avvicina e chiede se ha bisogno d'aiuto; se interpellato risponde immediatamente, con atteggiamento propositivo, e cerca di trovare una soluzione ai problemi, occupandosi di persona o, nel caso, chiamando la persona più adatta a risolverlo, non per telefono, ma per mezzo di un sistema di comunicazione molto discreto ("Vocera") che ogni persona dello staff porta al collo.

Organizzazione di materiali e servizi

Effettuare una analisi dei servizi di biblioteca secondo i canoni organizzativi correnti non è possibile; al di là di una macro divisione fra la parte riservata allo staff e quella accessibile al pubblico, i servizi e i materiali sono distribuiti lungo i



L'atrio di ingresso

sei piani della biblioteca senza alcuna separazione fisica, ma con una caratterizzazione percettiva data dal particolare colore della moquette, ripetuto nei pannelli informativi sugli scaffali, che permette di identificarli, oppure dalla loro localizzazione su un particolare piano.

Per questo motivo risulta più utile seguire la distribuzione dei servizi e dei materiali voluta dalla biblioteca, seguendo il percorso che un lettore potrebbe fare nel corso della sua prima visita.

Level 1: l'entrata, le informazioni, lo studio, il prestito

L'entrata del piano terreno è da New Bridge Street, sotto la grande scritta "library" e attraverso il grande cubo blu sorvegliato da due antenne di rilevazione RFID (Radio Frequency Identifier).

Sulla destra c'è subito un pannello informativo con i servizi e la disposizione dei materiali elencati in ordine alfabetico, contraddistinti dai colori che li rendono riconoscibili e con l'indicazione del piano nel quale si trovano, poco più avanti si trova la grande scala che porta ai vari livelli della biblioteca, sotto la quale c'è la zona self-service, costituita da quattro postazioni per il prestito automatico (un'altra è al secondo livello) e due per la restituzione automatica. Sotto la scala si trova il locale con la parte interna della *vending machine* e con le attrezzature che permettono di convogliare i libri restituiti tramite le tre bocche interne e quella esterna e di ripartirli – tramite un sistema di nastri trasportatori e rulli – su sette

carrelli che corrispondono alle diverse destinazioni, ad esempio piani e sezioni, libri prenotati o da restituire ad altre biblioteche. Tutto il sistema che governa la circolazione dei materiali della biblioteca è controllato per mezzo della tecnologia RFID ed è stato fornito dalla ditta D-Tech,⁶ per la quale il maggior ostacolo, brillantemente superato, è stato quello di rendere interoperabili le attrezzature del nuovo sistema con il software integrato di gestione della biblioteca, il sistema DS recentemente acquisito dalla ditta Axiell.

I sistemi di prestito e restituzione automatici e la *vending machine* riconoscono i chip RFID inseriti nei libri e quelli presenti nelle tessere dei lettori, che conducono all'account del lettore nel quale possono anche essere caricate modeste quantità di denaro, massimo 10 sterline, necessarie a pagare i piccoli contributi richiesti per il prestito di cd e dvd, 50 pence per i cd

e 2 sterline per i dvd. In caso di momentanea mancanza di monete la biblioteca permette di prendere in prestito questi materiali senza pagare, offrendo un credito massimo di 10 sterline, che una volta raggiunto deve essere saldato, pena la temporanea sospensione da tutti i servizi della biblioteca che richiedono la registrazione del lettore. Per nessuna di queste operazioni è richiesta la digitazione di una password o di un pin number, necessarie invece per motivi di sicurezza quando il lettore voglia utilizzare i personal computer e accedere alla Rete.

Benchè il sistema di prestito e restituzione automatica sia estremamente intuitivo, tutta l'area self-service è assistita dal personale della biblioteca che contemporaneamente presidia anche l'uscita e i punti informativi.

Poco più avanti i due ascensori panoramici conducono ai piani, immediatamente sulla sinistra dell'entrata si trovano un *meeting point* informale e diversi scaffali, le "quick choice display units", che espongono bene in vista di piatto i libri più nuovi o più richiesti, privi di collocazione da scegliere velocemente senza consultare il catalogo, affiancati da qualche tavolino con materiale informativo e opuscoli editi localmente e da una postazione con cinque personal computer a disposizione dei lettori e utilizzabili per sessioni di lavoro della durata massima di due ore. Tutti i personal computer destinati al pubblico della biblioteca sono prenotabili e utilizzabili per sessioni di due ore, ad esclusione dell'area Internet express, al secondo livello, pensata per una rapida consultazione al massimo di 15 minuti. Al centro del grande atrio ben tre punti informativi – sono nove in tutta la biblioteca – con sei unità di personale forniscono una efficace risposta alle richieste di informazioni dei lettori, siano esse di ca-

attere generale, oppure ricerche bibliografiche, prelievo di libri dai depositi o registrazione e attivazione di servizi.

Sulla sinistra una stanza aperta arredata e dotata di personal computer è prenotabile e destinata ad accogliere le organizzazioni che vogliono utilizzare la biblioteca per promuovere le proprie iniziative ed attività; accanto a questa tre toilette, rispettivamente per uomini, donne e accessibili con carrozzella. È opportuno a questo proposito segnalare che nell'intero edificio ci sono 43 toilette di cui 28 destinate al pubblico. Nel resto del piano terreno, in un'area corrispondente a circa metà del piano, trovano

posto 62 posti di lettura tutti con prese di corrente, due chioschi di consultazione dell'OPAC, l'emero-teca e dieci studioli individuali. In realtà nella biblioteca di Newcastle ci sono relativamente poche aree o postazioni dedicate allo studio, infatti il compito di fornire spazi adeguati agli studenti per studiare è demandato alle biblioteche delle università dei college. Trovano posto al piano terra anche le sezioni librerie di non-fiction e reference, tra loro integrate e a scaffale aperto: la scelta di non mantenere una sezione separata per il materiale di reference, è stata motivata dal fatto che entrambe le sezioni possono essere utili ai lettori per effet-



Enquiries desk nella zona Local Studies

Foto Riccardi: <http://www.flickr.com>

tuare delle ricerche o per i motivi di studio, quindi le due sezioni vengono presentate assieme in modo indistinto salvo l'indicazione di non prestabilità sul dorso dei libri appartenenti al reference.

Level 2: i servizi, la caffetteria, la sala multifunzionale, la crèche

Il secondo livello è accessibile tramite la scala o gli ascensori dal piano terra oppure utilizzando l'entrata secondaria, in Princess Square in linea e visibile da Northumberland Street, la strada dello shopping. Il secondo livello accoglie la caffetteria, organizzata anche per servire un pranzo leggero, con circa 100 coperti di cui un terzo all'esterno, una *meeting room* organizzata anche come *crèche* per accogliere i ragazzi che seguono le attività organizzate dalla biblioteca o i bim-

bi delle persone impegnate nei corsi, l'isola Internet express con 12 personal computer per consultare la posta elettronica (massimo 15 minuti) e la Bewick Hall, una sala multifunzionale da 185 posti, riconfigurabile in tre separate *meeting rooms*. Fa bella mostra di sé un grande video *touchscreen* con il quale è possibile consultare la collezione di libri antichi e rari della biblioteca, la Newcastle Collection, opportunamente digitalizzata dalla British Library che ha anche fornito il software per la consultazione, "Turning the pages", con il quale è possibile selezionare con un dito sullo schermo i libri e sfogliarli nel modo consueto per le copie cartacee. Il secondo livello può essere isolato dal resto della biblioteca e accogliere attraverso l'entrata secondaria manifestazioni che possono aver luogo in orari diversi da quello programmato per l'apertura della biblioteca. Anche il secondo

piano è presidiato dal personale che offre assistenza alla stazione di prestito automatico, controlla l'entrata secondaria e regola l'accesso alla sala multifunzionale.

Level 3: i bimbi e i ragazzi

Il terzo livello è completamente dedicato ai bambini e ai ragazzi, è organizzato in zone definite, ma aperte, riconoscibili dal colore giallo e dal colore verde dei pannelli che "etichettano" gli scaffali indicando la materia dei libri esposti, ed è stato realizzato secondo quanto emerso dagli incontri fra il Young People Group delle biblioteche

e gli architetti incaricati del progetto.

La zona gialla, dedicata ai bambini, prende circa mezzo piano e oltre ad offrire libri per le classiche fasce di età (0-5, 6-10, 11-15 anni) e per lo svolgimento dei compiti scolastici per casa, offre un'area di computer dedicati ai più piccoli, e due sistemi per la visione e ascolto di cd e dvd, utilizzabili non per vedere un film o ascoltare un cd, ma per visionarli prima di prenderli in prestito.

Particolare attenzione è stata posta nella realizzazione di una "Story telling area", visivamente separata dal resto del piano, quieta e confortevole nella quale le mamme e i papà possono raccontare le favole ai loro bimbi accoccolati sui gradini della collina verde, sotto l'albero. Collina verde e albero sono infatti il luogo preferito indicato dai bimbi a cui la biblioteca ha chiesto dove avrebbero voluto ascoltare le favole. La biblioteca si è resa inoltre consapevole del fatto che i teenager rifiutano l'idea di essere etichettati e non accettano di leggere la letteratura che qualcuno ha deciso essere adatta per loro; di conseguenza la biblioteca ha preferito non costituire una "sezione ragazzi" ed ha organizzato sullo stesso piano la zona fiction, caratterizzata dal colore verde. Questa zona accoglie libri di fiction, fantasy, audiolibri, libri stampati in corpo 18 per ipovedenti, romanzi e riviste, due sistemi per la visione e l'ascolto preliminare di cd e dvd, quattro personal computer per il pubblico, e costituisce un naturale passaggio dalla sezione dedicata ai bambini a quella per i ragazzi più grandi, passaggio che continua, rimanendo sullo stesso piano, nella zona musica e multimedia, caratterizzata dal colore rosa, che offre la possibilità di prendere a prestito cd e dvd e costituisce una naturale attrazione per i teenager. Un accordo nazionale consente alla biblioteca di prestare



Foto Vendita

Il ripartitore di libri

musica e film registrati su cd e dvd purché ciò avvenga a distanza di almeno tre mesi dal lancio dell'album musicale o dalla presentazione del film. L'uso dei colori per contraddistinguere e rendere riconoscibili le diverse aree della biblioteca è stato il frutto di un attento studio di *branding*: infatti i colori identificativi delle aree vengono proposti in tutti i pannelli informativi, su quelli murali che identificano le varie aree e livelli della biblioteca, sui pannelli degli scaffali e talvolta anche nei colori della moquette insonorizzante che riveste i pavimenti, gli stessi colori costituiscono e caratterizzano il logo della biblioteca. Anche su questo piano l'assistenza al pubblico è garantita da uno dei punti informativi e da due o più persone dello staff.

Level 4: la computer suite

Questa è l'area tecnologica, la "computer suite" con ben 35 postazioni di lavoro dotate di personal computer liberamente e autonomamente prenotabili dai lettori⁷ e con accesso alla Rete, su un totale di circa 65 postazioni distribuite fra tutti i livelli della biblioteca, ed è la zona con la più alta concentrazione di computer e attrezzature di tutta la biblioteca. Completa il parco macchine una piccola area dedicata alle riproduzioni, costituita da due grandi stampanti di rete multifunzione sulle quali possono essere mandati in stampa i lavori direttamente dai personal computer di tutta la biblioteca, eseguite le fotocopie ed eventualmente scansionati i documenti, un fax e un sistema per la rilegatura. Il costo delle stampe e delle fotocopie è di 10 pence per le copie A4/BN, 20 pence per le copie in A4/colore o A3/BN. Tutti i pagamenti di stampe e riproduzioni possono venire effettuati direttamente con le monete: lanciata la stampa di uno o più documenti



Foto Ricard: <<http://www.flickr.com>>

La Story Telling Area nella zona dedicata ai bambini

dal computer, il sistema comunica un numero di codice, un *job number*, il nome e numero delle pagine dei singoli documenti mandati in stampa, il totale delle pagine e la somma che dovrà essere pagata; sull'unità di pagamento che abilita la stampa dovrà essere poi digitato il numero di codice ed inserite le monete per l'importo richiesto.⁸ La "computer suite" accoglie anche spazi e attrezzature destinati all'educazione permanente (*lifelong learning*); a questo proposito 10 personal computer sono riservati alle sessioni di lavoro dell'Exchange Group, un network nazionale di centri basati sulle *public libraries* che supportano l'avvio delle persone al lavoro o all'apprendimento; una "meeting room and digital theatre", divisibile in due sale distinte, attrezzata con 24 personal computer dotati di webcam, è destinata invece ad accogliere sessioni di addestramento professionale e lezioni, ad esempio per i corsi di formazione e aggiornamento promossi dalla biblioteca per il pubblico o per il proprio personale.⁹ In questo livello, in un ampio ballatoio prospiciente l'atrio di ingresso, fa bella mostra di sé la Book Gallery, una mostra che accoglie e porta alla luce a rotazione, su scaffali di noce in stile totalmente differente dal resto della biblioteca, i tesori, i libri interessanti posseduti dalla biblioteca finora tenuti nascosti negli anfratti dei depositi librari.

Una buona parte del piano è destinata ad accogliere una zona di lavoro che può essere utilizzata da tutto lo staff della biblioteca, nella quale lavorano assieme gli addetti alle acquisizioni, il personale che si occupa delle pubblicazioni curate dalla biblioteca, il servizio di assistenza, i responsabili ed il personale dei servizi rivolti ai bambini e ai ragazzi.

Come sempre non manca un enquiry point che con quattro persone dello staff offre la necessaria assistenza tecnica e organizzativa per tutti i servizi disponibili su questo livello.

Level 5: i depositi e la direzione

L'intera area del quinto livello è riservata allo staff ed è accessibile dallo scalone riservato al pubblico e da una coppia di ascensori di servizio, facendosi riconoscere dal sistema per mezzo di rilevatori di prossimità e tessere RFID. In questo livello sono collocati i depositi librari, e tutto il materiale della biblioteca non a scaffale aperto è conservato in armadi compatti visibili attraverso le pareti di cristallo: vi trovano posto le annate delle riviste, il materiale di reference e di studio (non-fiction) più vecchio, i libri di fiction non esposti a scaffale aperto, le pubblicazioni governative e gli spartiti. Fra materiale espo-

sto a scaffale aperto e quello conservato nei depositi, la Newcastle City Library possiede un considerevole patrimonio costituito da circa 400.000 volumi distribuiti su circa 12 km di scaffali, mentre più di 150.000 volumi sono conservati nelle 17 biblioteche decentrate del sistema bibliotecario cittadino.

Praticamente tutte le risorse destinate allo sviluppo delle collezioni sono assegnate ad un unico fornitore che seleziona e fornisce i libri a un costo particolarmente vantaggioso, sulla base della specifica politica delle acquisizioni e delle linee guida fornite dalla direzione della biblioteca per ogni settore delle collezioni, mentre l'acquisto di materiali specifici come periodici, risorse elettroniche, audiolibri e i prodotti multimediali viene deciso dai gruppi di lavoro incaricati della gestione dei rispettivi settori. Assieme ai libri e agli altri materiali acquistati vengono forniti anche i record bibliografici rilasciati dal fornitore nel formato UKMARC ad esclusione di materiali specifici come gli spartiti musicali o i materiali pubblicati localmente che vengono ancora catalogati dalla biblioteca. Questo, segnala la direttrice, ha comportato senza molti rimpianti una progressiva perdita di competenze catalografiche, liberando risorse ed energie da poter dedicare alla realizzazione e gestione dei numerosi servizi messi a disposizione dei lettori.

La zona riservata alla direzione in realtà accoglie gli uffici del direttore del sistema bibliotecario, David Linch, della direttrice della City Library Angela Forster e della responsabile delle Community Libraries oltre che del settore bambini e ragazzi Janice Hall. Adiacente agli uffici della direzione si trova una zona riservata al Management Team, il personale che supporta la direzione, che può utilizzare, ossia un ufficio con tavoli le cui postazioni di lavoro – definite “hot desking offi-

ce” – computer compresi, non sono personali ma condivise da tutto lo staff e utilizzate dal personale in servizio in un determinato turno. Conclude la dotazione del quinto livello una sala riunioni da 16 posti e una sala ricreazione/pranzo con cucina a disposizione del personale, con 120 armadietti, toilette e docce.

Level 6: storia locale e studi demografici (*local studies and family history*)

L'ultimo livello, se vi si accede dalla scala, si presenta con una sorta di grande pianerottolo circondato dalle pareti di cristallo, un angolo panoramico sovrastante l'entrata principale, dal quale si può godere una spettacolare vista sulla città, o nel quale ci si può rilassare e leggere comodamente seduti nelle elegantissime e costosissime poltrone fuxia, oggetti di grande design dal nome “Swan and Egg”, donate alla biblioteca dallo studio di architettura, il Ryder Architecture Ltd., che l'ha progettata.

Oltrepassato il salotto panoramico si entra nella sala di studi locali costituita da lunghi tavoli nei quali trovano posto in tutto 84 postazioni di lavoro, delle quali 14 dotate di personal computer ad uso pubblico, 24 di lettori di microfiches e 6 attrezzate con lettori stampatori di micro forme. Questa grande quantità di posti e di attrezzature¹⁰ permette di consultare l'estesa raccolta di libri, foto, giornali raccolti a partire dal 1711 e mappe, tutti riguardanti la storia di Newcastle, della contea del Tyne & Wear e della regione a cui appartiene storicamente ed amministrativamente, il Northumberland. Buona parte di queste risorse è disponibile su microforma e tutte sono conservate in questo livello, in un ambiente climaticamente controllato con sezioni separate adatte alla conser-

vazione del materiale fotografico e di quello particolarmente delicato.

Sostenibilità ambientale

È interessante notare che la costruzione di nuovi edifici pubblici, ma anche di case private, in Gran Bretagna richiede l'approvazione e la valutazione del grado di sostenibilità ambientale da parte del Building Research Establishment tramite il protocollo di valutazione ambientale Environmental Assessment Method (BREEAM),¹¹ che, su una scala di 5 livelli, va dal sufficiente (*pass*) all'eccezionale (*outstanding*). L'edificio che ospita la Newcastle City Library è stato progettato con soluzioni che ne attenuano molto l'impatto con l'ambiente, tanto da permettergli di ottenere la valutazione BREEAM di “Molto buono”. Fra le numerose soluzioni adottate si segnalano l'impianto di raccolta dell'acqua piovana che assieme al riciclo delle acque grigie provenienti dall'uso dei lavandini, viene utilizzata per alimentare gli sciacquoni delle numerose toilette, 30 metri quadrati di pannelli solari installati sul tetto che garantiscono il riscaldamento dell'acqua che esce dai rubinetti, mentre l'utilizzo di un sistema di rilevazione permette di regolare in modo automatico l'illuminazione interna e il movimento delle tende oscuranti in tutti gli ambienti della biblioteca sulla base dell'intensità della luce esterna, limitando i consumi di energia.¹²

La formazione del personale

Le caratteristiche del nuovo edificio avrebbero dovuto favorire il cambiamento di tutti i servizi, il loro impatto, la tecnologia RFID, la completa autonomia offerta dal self-service e un nuovo modo proattivo di rapportarsi con gli utenti avrebbero permesso di creare un

nuovo modello per la realizzazione e lo sviluppo non solo della City Library, ma anche di tutte le biblioteche decentrate e dei punti di prestito della città.

Perché ciò fosse possibile, il gruppo di progetto biblioteconomico (Management Team) organizzò inizialmente gruppi di lavoro incaricati di seguire gli aspetti preliminari, come ad esempio la visione globale del progetto, le imprese che sarebbero state coinvolte nel progetto, le caratteristiche che avrebbe dovuto avere il personale, l'indagine sulle necessità espresse dalla cittadinanza, i consulenti da utilizzare e i rapporti con gli utenti della biblioteca.

Una volta assegnati i lavori, vennero creati dei nuovi gruppi di lavoro con il compito di analizzare i bisogni futuri di ogni specifica area dei nuovi servizi, in particolare i rapporti con le biblioteche decentrate, l'area degli studi locali, la sezione per bambini e ragazzi, il servizio informazioni, e quello relativo alla circolazione dei documenti.

Ognuno di questi gruppi produsse delle liste di "cose che si sarebbero dovute fare" per realizzare i nuovi servizi o migliorare quelli esistenti. Queste "azioni" vennero poi raggruppate in sei nuove aree più specifiche, ognuna gestita da un Action group guidato da un membro del Management Team; in particolare ne vennero attivati sei: quello relativo alla gestione dei sistemi informativi e del digitale, il gruppo ICT, quello sul Marketing e attività promozionali, sull'assistenza ai lettori e servizi al pubblico (Customer service), su personale e formazione, e infine quello sulla gestione delle collezioni.

Molta, molta attenzione è stata posta nel corso del progetto alla preparazione del personale e la stessa direttrice più volte, nel corso dell'incontro che abbiamo avuto, ha sottolineato gli sforzi effettuati dalla biblioteca per promuovere la

formazione e conversione del personale già in servizio e di quello di nuova assunzione.

I bisogni di formazione per fornire al personale le competenze adeguate al nuovo modo di intendere i servizi vennero individuati dai primi gruppi di lavoro, preliminari all'assegnazione dei lavori, dal Management Team e da successivi momenti di valutazione e verifica delle competenze e conoscenze del personale. Il Management Team richiese in modo particolare che il personale fosse messo in grado di operare efficacemente e indifferentemente in tutti i servizi come se questi fossero un unico servizio, piuttosto che fornire loro competenze specifiche per ogni particolare settore.

Gli interventi di formazione sono stati diversi e molto articolati, ponendo molta attenzione al modo di rapportarsi e fornire assistenza al pubblico: una giornata formativa per ottenere il massimo dalla tecnologia RFID, che come abbiamo visto governa il funzionamento dei principali servizi, è stata organizzata per tutto lo staff e delle linee guida per orientare il personale rispetto al nuovo modo di lavorare furono preparate dal gruppo di lavoro per i servizi al pubblico.

Oltre a questi corsi di carattere generale sono stati organizzati per tutto lo staff dei corsi sul modo di fornire assistenza al pubblico adattando alle esigenze della biblioteca di Newcastle i corsi di accoglienza del Tourist Information Board; lo staff ha potuto seguire inoltre un corso online di *information literacy*,¹³ denominato "Lollipop", orientato a fornire le competenze necessarie al personale incaricato di operare nei punti informativi (*enquiries points*) interni alla biblioteca, mentre parte dello staff ha seguito un corso professionale ("National Vocational Qualification") di Library and Information Science. In aggiunta tutti i funzionari hanno seguito un corso

di 12 settimane disegnato appositamente dalla University of Northumbria, sostanzialmente per motivare il personale, rinfrescare le loro competenze professionali, incoraggiarli a lavorare in squadra in modo trasversale all'intera gamma di servizi offerti e dare loro gli strumenti per lavorare nel nuovo ambiente che si stava andando a formare. Il personale ha poi autonomamente pianificato la continuazione di questi momenti formativi prendendo parte a corsi organizzati dal CLIP e dal Museum Libraries and Archives Council (MLA).

Conclusioni

La nuova City Library di Newcastle è una biblioteca fortemente orientata al pubblico, anzi progettata considerando proprio le esigenze espresse dalla cittadinanza per mezzo di consultazioni e ricerche di mercato. Una biblioteca bella, attraente, visibile e riconoscibile, trasparente, accessibile a tutti, posizionata nella zona più frequentata della città, la zona dello shopping, in modo che i lettori possano frequentarla o farvi visita senza dovervi andare appositamente, aperta sette giorni su sette, completamente self-service e utilizzabile anche negli orari di chiusura per mezzo di servizi di prestito e restituzione self-service esterni e con un servizio di reference online agganciato a un circuito internazionale sempre accessibile.¹⁴

La biblioteca è dotata di un ricco patrimonio, 400.000 volumi, selezionato e aggiornato continuamente, costituito da materiali librari e multimediali come cd e dvd che possono essere letti in sede o presi a prestito con procedure estremamente semplificate e offre inoltre un'ampia gamma di servizi a carattere tecnologico liberamente accessibili alla cittadinanza che vanno dal semplice accesso alla Rete all'u-

tilizzo delle attrezzature IT come computer, stampanti, scanner e fax. Gli spazi della biblioteca sono organizzati con strutture modulari che assieme alle attrezzature e ai servizi sono in grado di accogliere le iniziative promozionali delle associazioni di volontariato e i più diversi corsi rivolti alla cittadinanza, organizzati dalla biblioteca o dalla comunità cittadina a supporto dei bisogni di formazione permanente, offrendo ai cittadini l'opportunità di migliorare le proprie capacità e competenze per i più diversi scopi (dal coltivare un hobby all'acquisire nuove professionalità per rendersi meglio spendibili nel mondo del lavoro); una di queste zone attrezzata come *crèche* ospita le attività per i bimbi quando i genitori sono impegnati nei corsi. La caffetteria infine permette alle persone di incontrarsi e di vivere la biblioteca non come un corpo estraneo alla comunità ma come parte della vita di tutti i giorni: si va in biblioteca anche per un *tea* e uno *scone*, magari dopo l'orario di chiusura dei negozi, o per una pausa fra un acquisto e l'altro altro, e poi si accede alla Rete, si prende un libro, si legge, si discute, si stampa un lavoro, si acquisisce e si crea informazione e conoscenza.

La nuova biblioteca di Newcastle è un punto di riferimento per l'intera città, costruita e "organizzata come uno spazio sociale"¹⁵ in funzione del pubblico, realizzata con intelligenza e flessibilità, un modello di biblioteca che, come possiamo vedere nei punti caratterizzanti riassunti nelle righe che precedono, curiosamente presenta tutti gli elementi individuati in quello che può essere definito il manifesto, il documento di sviluppo strategico degli Idea Store di Tower Hamlets a Londra,¹⁶ una biblioteca dinamica, proattiva, facile, accattivante, con buoni materiali e servizi, in grado di attirare i lettori e di permettere loro di trovare ed elab-

borare le idee e produrre nuova conoscenza. Il modello Idea Store è stato esportato, in grande, a Newcastle, dove è stato adattato alla realtà locale, ha trovato terreno fertile, attenzione da parte delle istituzioni e buoni finanziamenti e, se questi sono i risultati, è un modello che funziona, che certo richiede un cambio di mentalità nella progettazione di spazi e servizi e soprattutto del modo di considerare e rapportarsi con i lettori, ma al quale, avendone le possibilità, sarebbe opportuno e utile per la cittadinanza e per la pubblica lettura ispirarsi.

È interessante notare poi come il progetto strategico che sta alla base degli Idea Store e della stessa biblioteca di Newcastle possa essere considerato il naturale sviluppo del modello di "biblioteca a tre livelli" affermatosi all'inizio degli anni Ottanta in Germania, di cui la biblioteca di Gütersloh, inaugurata nel 1983 ed analizzata da Laura Ricchina su "Biblioteche oggi" nel 1997, costituisce una realizzazione avanzata.¹⁷ Infatti i principi ispiratori e molte soluzioni adottate a Gütersloh, come la collocazione nella zona pedonale per consentire la massima fruibilità, le vetrine che si affacciano sulla strada, l'ingresso con le novità non collocate presentate di piatto come in libreria per una rapida scelta, la grande sala circolare da cui si vedono tutti i piani e i settori della biblioteca, il caffè nel quale è possibile rifocillarsi o sfogliare un libro preso dagli scaffali, il senso di continuità fra i settori e la mancanza di zone di studio, demarate alle biblioteche dell'università o a quelle scolastiche, si ritrovano sia nel modello organizzativo studiato per la biblioteca di Newcastle sia in quello elaborato per la realizzazione degli Idea Store di Tower Hamlets a Londra. Ma la concezione della biblioteca che si apre ai lettori e li pone al centro della propria ragione di esistere è

presente da tempo nel dibattito internazionale e ha radici profonde, che si possono far risalire ad esempio all'esperienza della Public Library di Detroit negli anni Cinquanta, o a quella delle *browsing areas* che si sono diffuse nelle biblioteche delle università statunitensi negli stessi anni.¹⁸

Note

¹ Newcastle Upon Tyne, è una città di circa 270.000 abitanti che si trova nella contea di Tyne and Wear nel Nord-Est dell'Inghilterra al confine con la Scozia, è sede di due Università, l'University of Newcastle e la Northumbria University, e di numerosi college.

² POLICY AND RESEARCH SERVICES AND STRATEGIC SUPPORT DIRECTORATE, *Libraries Best Value Review. IPF Public Libraries User Survey of Newcastle Library Service 2001. Some basic analyses*, Newcastle Upon Tyne, Newcastle City Council, March 2001.

³ *Private finance initiative (PFI)*, Department of Health, 2009, <<http://www.dh.gov.uk/en/Procurementandproposals/Publicprivatepartnership/Privatefinanceinitiative/index.htm>> (Last access: September 2009).

⁴ *City Library Glass Art*, Newcastle City Council, 2009, <<http://www.newcastle.gov.uk/core.nsf/a/librarypublicart>> (Last access: September 2009).

⁵ Intervista rilasciata da Angela Forster a Fabio Venuda, Newcastle Upon Tyne, 31 luglio 2009.

⁶ La D-Tech (<http://www.d-techdirect.com>) è una ditta inglese con sede a Rendlesham nel Suffolk, specializzata in sistemi di sicurezza e self-service per le biblioteche ed è il distributore esclusivo dei sistemi VendorTech multi media vending machine, azienda tedesca con sede a Wolnzach, specializzata in sistemi per la vendita e distribuzione self-service di qualsiasi prodotto. La ditta D-Tech ha realizzato e fornito i sistemi di controllo antitaccheggio alle uscite della biblioteca, e i sistemi BiblioSelf-check™ per il prestito, BiblioReturn™ per la restituzione e BiblioSorter™ per lo smistamento e classificazione automatica dei materiali restituiti, mentre ha fornito il sistema

per il prestito esterno durante le ore di chiusura della biblioteca utilizzando la Vending Machine della ditta VendorTech. Per completezza di informazione si segnala che un sistema analogo, governato da RFID e completo di antenne antitaccheggio, prestito automatico esterno (*vending machine*), prestito automatico interno (*self-check*), sportello per la restituzione e lo smistamento automatico dei libri interno ed esterno, oltre che delle attrezzature per la gestione e riordino dei libri a scaffale, è prodotto anche dalla ditta 3M.

⁷ Tutti i pc destinati ad essere utilizzati dai lettori, in qualsiasi livello della biblioteca siano posizionati, sono prenotabili in modo autonomo accedendo al proprio account da qualsiasi computer della biblioteca per mezzo del sistema MyPc, realizzato dalla ditta DS Ltd., che permette di vedere graficamente le fasce orarie di disponibilità di tutti i computer pubblici. Restano esclusi dalla possibilità di prenotazione i 12 pc dell'isola Internet express, al 2. livello e i pc utilizzati nelle *meeting rooms* durante le riunioni. In assenza di prenotazioni, le *meeting rooms* possono essere utilizzate come salette di studio e i pc in esse contenuti prenotati e utilizzati dai lettori.

⁸ Il sistema che permette di gestire l'addebitamento, la contabilizzazione e il pagamento di stampe e fotocopie è Inepro client, <<http://www.inepro.com>>.

⁹ La disponibilità della Rete e di attrezzature come stampanti, scanner e fax attira di più i giovani, e gli intraprendenti non mancano; infatti, con una certa soddisfazione viene fatto notare che alcuni ragazzi hanno potuto avviare e conducono la loro attività professionale appena iniziata utilizzando spazi e tecnologia messi a disposizione dalla biblioteca, in attesa probabilmente di migrare verso spazi più adatti ma più onerosi nel momento in cui la loro attività si sia consolidata.

¹⁰ La quantità di 84 posti di lavoro e studio disponibili al 6. livello, può essere considerata alta se rapportata al totale di circa 160 posti di lettura disponibili in biblioteca, calcolati escludendo le circa 95 postazioni di personal computer destinate al pubblico, le *meeting rooms* e i salottini che si trovano in grande numero quasi su ogni piano.

¹¹ BUILDING RESEARCH ESTABLISHMENT,

BREEAM: BRE Environmental Assessment Method, BRE Global Ltd 2009, <<http://www.breeam.org/>> (Last access: September 2009).

¹² Intervista rilasciata da Angela Forster a Fabio Venuda, Newcastle Upon Tyne, 31 luglio 2009; ADRIAN WELCH – ISABELLE LOMHOLT, *Newcastle City Library, Building, Architect, Image*, e-architect, 2009, <http://www.e-architect.co.uk/newcastle/newcastle_city_library.htm> (Last access: September 2009).

¹³ Il sito web Information Literacy è in sostanza un consorzio didattico di alto livello dedicato all'*information literacy* curato e realizzato grazie al contributo di enti come il CILIP, il Museum Libraries and Archives Council (MLA), la Society of College, National and University Libraries (SCONUL), la Higher Education Academy: Information & Computing Sciences e la School Library Association (SLA). Cfr. *The Information Literacy Website*, Eduserv, <http://www.informationliteracy.org.uk/Develop_Professional_Practice/Teaching_resources.aspx> (Last access: September 2009).

¹⁴ Enquire è un progetto cooperativo che coinvolge oltre 80 biblioteche di pubblica lettura Inglesi e Scozzesi in grado di mettere in contatto gli utenti con personale preparato nel fornire aiuto e risposte dal lunedì al sabato con orario 9-17. Negli orari di chiusura il sistema inoltra le domande a biblioteche statunitensi partner del progetto, aperte grazie alla differenza di fuso orario. The Museums Libraries and Archives Council, *People's network. Welcome to Enquire*, Birmingham, c2009, <<http://www.questionpoint.org/crs/serverlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=10836>>, (Last access: September 2009).

¹⁵ Intervista rilasciata da Angela Forster a Fabio Venuda, Newcastle Upon Tyne, 31 luglio 2009.

¹⁶ LEISURE CUSTOMER SERVICES AND EDUCATION DIRECTORATES FOR THE ARTS, SPORTS COMMITTEE, AND YOUTH AND COMMUNITY SERVICES COMMITTEE, *A Library and Lifelong Learning Development Strategy for Tower Hamlets. A joint accommodation strategy*, (PDF file), April 1999, Information updated as at January 2002, <<http://www.ideastore.co.uk/downloads/strategy.pdf>>, (Last access: September 2009). Sugli Idea Store e

sui principi strategici che li hanno ispirati è molto interessante l'intervista rilasciata ad Antonella Agnoli da Sergio Dogliani, il Principal Manager degli Idea Store di Tower Hamlets a Londra, pubblicata su questa rivista: ANTONELLA AGNOLI, *Nuovi progetti per nuovi spazi nel laboratorio creativo di Londra*, Biblioteche oggi, 26 (2008), 10. Altri lavori che approfondiscono l'analisi offrendo nel contempo nuovi spunti di discussione e differenti punti di vista su questo nuovo concetto di biblioteca sono: SERGIO DOGLIANI, *La (mia) verità su Idea Store*, "Bollettino AIB", 49 (2009), 2; ANNA GALLUZZI, *Gli Idea Stores di Londra. Biblioteche nel 'mercato' urbano e sociale*, "Bibliotime", 11 (2008), 2, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/galluzzi.htm>>, (Last access: September 2009); ALBERTO SALARELLI, *"Pubblica 2.0"*, "Bollettino AIB", vol. 49 (2009), 2.

¹⁷ LAURA RICCHINA, *Il laboratorio di Güntersloh*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), 2, p. 38-48.

¹⁸ LAURA RICCHINA, *La Biblioteca tripartita. Dalla Germania un modello organizzativo alternativo per la pubblica lettura*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), 1, p. 55-57.

Abstract

The New City Library of Newcastle Upon Tyne, UK, has been built in 2009 following a new Public library concept that meets population needs and rethinks the library as a "social space", opened to the whole community without any physical and psychological obstacle that can keep people from entering and using its services; it is completely self-service and offers its main self-access services "Twentyfour Seven", even during closing times. The library meets the Idea Store model developed for the Tower Hamlets Council libraries in London, a new way to intend the Public library purposes, services and relationships with the whole community.