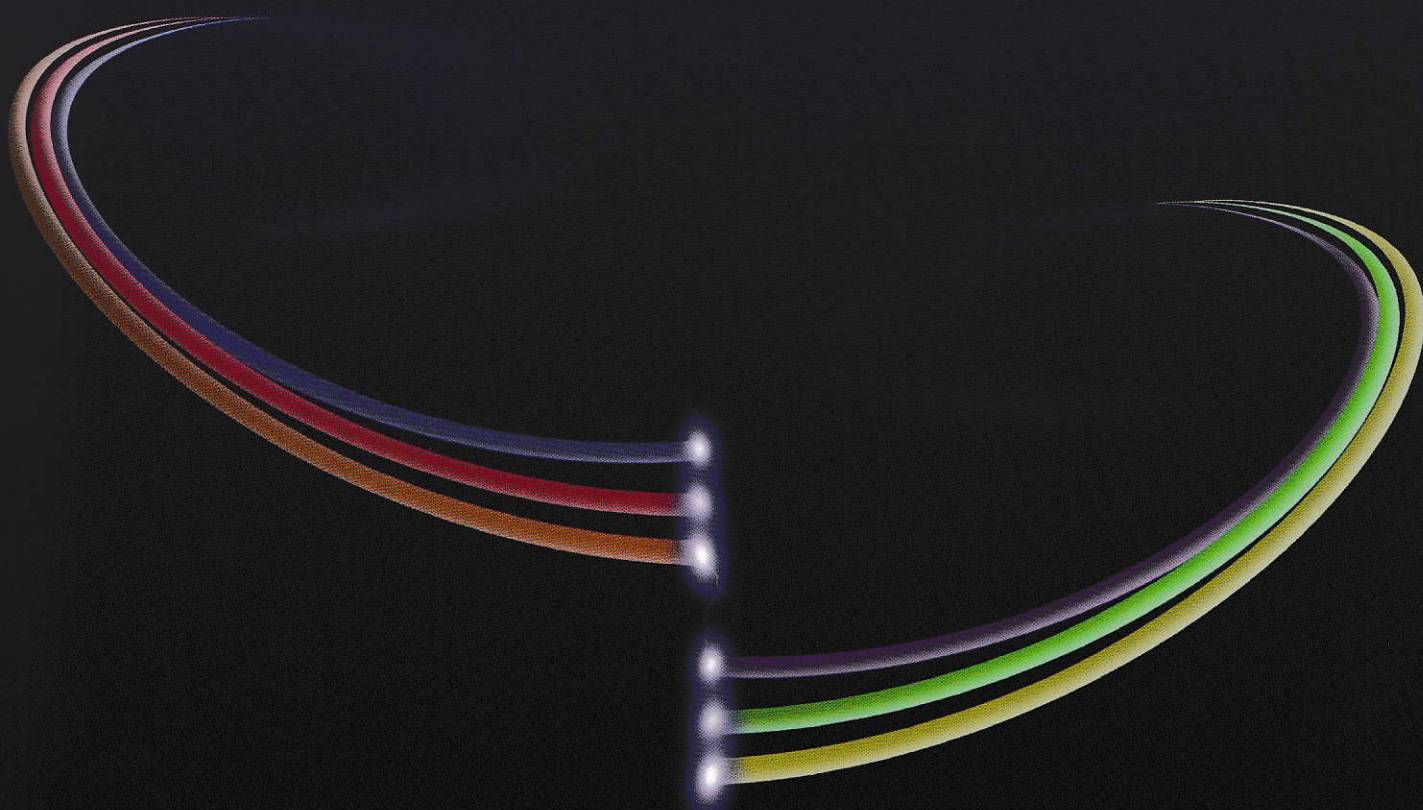


# LA BIBLIOTECA APERTA

## TECNICHE E STRATEGIE DI CONDIVISIONE

# RELAZIONI CONVEGNO



CONVEGNO **MILANO**  
16-17 MARZO 2017

FONDAZIONE STELLINE  
CORSO MAGENTA 61

**LA BIBLIOTECA APERTA**  
TECNICHE E STRATEGIE DI CONDIVISIONE

**RELAZIONI CONVEGNO**

---

Stampa: Rotomail Italia - Vignate (MI)  
ISBN 978-88-7075-943-3  
Copyright © 2017 Editrice Bibliografica  
Via Francesco de Sanctis, 33/35 - 20141 Milano

Proprietà letteraria riservata - Printed in Italy

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

---



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

# LA BIBLIOTECA APERTA TECNICHE E STRATEGIE DI CONDIVISIONE



---

## SCENARI E TENDENZE

## **L'Open Library: strategie e nuovi modelli di progetto per le biblioteche pubbliche**

La definizione Open Library sembra voler declinare in ambito bibliotecario il paradigma della cosiddetta cultura Open Source, nata in ambito informatico e poi allargatasi a molti altri campi del sapere, della scienza e della tecnica, fino all'economia e all'ecologia, passando per la legislazione del diritto d'autore: una cultura improntata alla condivisione, partecipazione e collaborazione, e finalizzata alla democratizzazione della conoscenza.

Rendere agevole e democratico l'accesso alla conoscenza è infatti parte della missione stessa della biblioteca pubblica, la quale, oltre che aperta e accessibile, deve essere anche "inclusiva": deve cioè mettere in atto strategie volte a rendersi accessibile a un numero quanto più ampio possibile di persone, con particolare attenzione a quelle categorie che, per vari motivi (economici, sociali, culturali, linguistici, per disabilità fisica, per età, o altro) risultino svantaggiate.

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

Tuttavia, proprio per queste stesse ragioni, esse non possono vivere di rendita di posizione, in quanto il loro ruolo è messo costantemente in discussione dai tanti fenomeni socio-economici in atto: la crisi economica e le nuove povertà; l'immigrazione; l'invecchiamento della popolazione; un sempre più alto tasso di analfabetismo di ritorno; internet, i social media e gli e-book; la digitalizzazione, la diffusione delle ICT, di smarphone, tablet, fino all'*Internet of Things* e all'evoluzione delle cosiddette *smart city*; la richiesta di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini alla vita pubblica e alle dinamiche di governance. Si tratta di fenomeni che, in modo più o meno marcato, riguardano tutti i paesi europei, e a fronte dei quali la biblioteca pubblica deve essere in grado di ripensarsi e riposizionarsi, per evitare di essere percepita come non più indispensabile e perdere progressivamente finanziamenti e risorse, dirottate su altre voci di spesa avvertite come più urgenti e irrinunciabili.

### **Sperimentazioni nel Regno Unito: la Common Library**

Il paradigma della Open Library, declinato in modi diversi a seconda dei contesti, nasce proprio per far fronte a questi cambiamenti, e si esplica in varie linee d'azione che puntano da un lato a un'evoluzione dei servizi offerti tale da includere anche ambiti apparentemente distanti dal mondo delle biblioteche, dall'altro a una diversa modalità di erogazione dei servizi stessi, tale da implementare l'autonomia dell'utente e al contempo stimolarne un maggiore coinvolgimento diretto, e, non ultimo, a un ripensamento degli spazi stessi della biblioteca.

Un interessante progetto, avviato nel 2014 nel Regno Unito con il supporto dell'Arts Council England, è incentrato sullo sviluppo del modello di una "Common Library": una sorta di prototipo di "biblioteca del futuro" realizzato proprio a partire dalla filosofia dell'Open Source e dei Creative Commons, con l'intento di individuare e testare nuovi possibili usi delle biblioteche

pubbliche, nuove modalità di coinvolgimento degli utenti, nuovi servizi da erogare.<sup>1</sup>

L'idea è quella di ripensare le biblioteche come spazi destinati non soltanto alla promozione dello studio e della lettura, ma anche allo sviluppo di competenze legate alle scienze, alle tecnologie, alla matematica e all'arte, con particolare riferimento alla digitalizzazione e al mondo dei "makers".

La biblioteca pubblica viene reinterpretata come una sorta di grande "haker space", puntando sulla diffusione dell'apprendimento peer-to-peer, sulla condivisione del sapere e del saper-fare, sulla diffusione di tutte quelle attività e modalità di condivisione e apprendimento che sono tipiche delle comunità dei *makers*. Non si tratta semplicemente di collocare qualche stampante 3D o di realizzare all'interno della biblioteca un piccolo *fab-lab*, ma di fare della biblioteca un luogo di condivisione open source: una piattaforma affidabile e imparziale per la produzione, lo scambio e il consumo di conoscenze, information literacy e know-how; un luogo in cui sia possibile spaziare dal mondo della scrittura e della narrazione a quello delle tecnologie dell'informazione, dall'hobbistica al web, dal recupero delle tecniche artigianali tradizionali all'apprendimento dell'uso dei software di ultima generazione; in grado di offrire agli utenti il necessario supporto per scrivere e pubblicare il proprio primo libro, per realizzare un blog o un sito web per promuovere la propria attività, per sviluppare un'app, per imparare o insegnare una certa attività manuale o una qualche competenza di tipo tecnico-scientifico, mediante eventi, incontri, corsi e workshop.

Il prototipo di questo nuovo modello di Common Library è la "Waiting Room", realizzata a Colchester con collaborazione con il sistema bibliotecario dell'Essex e con il supporto della Fondazione Carnegie UK. Si tratta di un esperimento temporaneo, inaugurato nel 2013 e chiuso nel dicembre 2016 (originariamente doveva durare soltanto 12 mesi), nato con l'intento di essere una "library-hack-learning-makerspace": un luogo di socialità culturale dove non soltanto venivano organizzati corsi e workshop di ogni genere, ma dove era possibile prendere in prestito attrezzi e utensili di ogni genere (trapani di vario tipo, seghe e strumenti simili, macchine per cucire, ecc.) e che aveva al suo interno laboratori per la stampa, la serigrafia, la maglieria, nonché una cucina sociale, e infine spazi di aggregazione e partecipazione. Altri esperimenti sono stati fatti in altre diverse località del Regno Unito (Northamptonshire, Stokthon, London Borough of Lewisham, ecc.), e hanno dato ottimi risultati di coinvolgimento e partecipazione degli utenti, confermando l'idea che sia possibile integrare questo genere di servizi e attività nelle biblioteche pubbliche.<sup>2</sup>

Un altro caso interessante è quello della Chattanooga Public Library, nel Tennessee (USA), dove è stato inaugurato nel 2014 "4th Floor", evoluzione di un prototipo chiamato "Labrary", sviluppato con l'università. "4th Floor" consiste in 1.000 mq di spazi attrezzati per attività di laboratorio, esposizioni temporanee e corsi destinati alle nuove tecnologie e alle arti applicate, con un fitto programma di eventi, incontri, workshop dedicati alla creatività, al mondo dei *makers* e all'innovazione tecnologica.<sup>3</sup>

Se con le Idea Store londinesi le biblioteche erano già diventate luoghi ibridi e polivalenti in grado di ospitare funzioni e servizi relativi alle varie problematiche della vita urbana (salute, lavoro, turismo, welfare, immigrazione, ecc.), spazi sempre più aperti e sensibili alle istanze delle comunità locali, le nuove sperimentazioni di Chattanooga e del Regno Unito provano a ripensare la biblioteca pubblica come una sorta di Community Hub: uno spazio di socialità culturale, un laboratorio multimediale digitale, un luogo di diffusione, fruizione e produzione di cultura.

<sup>1</sup> Cfr. <http://commonlibraries.cc/about/>

<sup>2</sup> Cfr. Common Futures LTD, *Common Library. Prototyping a Library-Hack-Makerspace Network. Final Report*, Arts Council England, 2014; Common Futures LTD, *Common Library. Phase II. Project Report*, Arts Council England, 2015;

<sup>3</sup> Cfr. <<http://chattlibrary.org/4th-floor>>

Né deve stupire la contaminazione tra biblioteche e maker lab, e non solo per le tante affinità che tali istituzioni, a più livelli, possono avere con il mondo dell'Open Source e dei Creative Commons, ma anche perché non solo il recupero di tecniche artigiane tradizionali ma anche lo stesso "artigianato digitale" può essere, dopo tutto, considerato 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'apertura e l'accessibilità.

### **L'Open Digital Library: ancora buone pratiche dalla Danimarca**

Altre buone pratiche vengono dalla Danimarca, dove a partire dal 2010, per far fronte ai fenomeni in atto anche alla luce del progressivo calo delle risorse economiche a disposizione, il Ministry of Culture ha istituito il Committee on Public Libraries in the Knowledge Society, il quale ha pubblicato un *Report* riguardante le politiche culturali e le strategie da seguire per il rinnovamento delle biblioteche.<sup>4</sup> Nel 2012 la Danish Agency for Culture and Palaces ha poi pubblicato un modello di sviluppo per le biblioteche pubbliche: il *Model Program for Public Libraries* che, principalmente sotto forma di sito internet, funge al contempo da catalogo di casi studio, raccolta di buone pratiche e linee guida di programmazione e progettazione.<sup>5</sup>

L'obiettivo perseguito in Danimarca è quello di fare della biblioteca una "Open Digital Library", un luogo aperto e accessibile con orari quanto più ampi possibile, che offra servizi incentrati sui bisogni dell'utente, integrato con altre funzioni pubbliche, in spazi architettonicamente interessanti e attraenti, flessibili, ben arredati e attrezzati, con un'ottima dotazione di nuove tecnologie.<sup>6</sup>

Non è un caso che venga particolarmente enfatizzata la "fisicità" del luogo, il fatto che debba essere un attraente e iconico: l'immagine della biblioteca, la sua architettura, i suoi interni e gli arredi sono considerati un requisito essenziale per il suo successo. Ma una Open Library è tale anche e soprattutto se è accessibile per localizzazione e orari di apertura, progettati per andare incontro alle esigenze dei cittadini. Da questo punto di vista, gli indici di impatto e di frequentazione attestano, in modo spietato e senza appello, la poca efficacia di tante biblioteche italiane, magari dotate anche di un cospicuo patrimonio ma ospitate in spazi inadeguati e con ridotti orari di apertura.

Per riuscire a prolungare l'orario di apertura delle biblioteche, a fronte della scarsità di risorse e di personale, in Danimarca sono state avviate interessanti sperimentazioni, puntando molto sull'*autonomia dell'utente*, sul self-service e sull'accesso agli spazi della biblioteca in orari di chiusura mediante badge di identificazione o codice PIN. Cosicché oggi, a distanza di soli sei anni, oltre la metà delle biblioteche danesi restano aperte dalle 8 alle 22, con una larga parte dell'orario (spesso fino alle 11 e dopo le 17) in cui è possibile usufruire dei servizi e degli spazi soltanto in modalità self-service senza la presenza degli addetti, a parte – e neanche sempre – la guardiania: in questi orari, pur mancando il servizio al pubblico, è comunque possibile l'accesso alla maggior parte degli spazi (incluse salette polifunzionali), la consultazione e la lettura in sede di libri e giornali, il prestito e la restituzione self-service, la consultazione Opac, l'accesso

<sup>4</sup> *Folkebibliotekerne i vidensamfundet. Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet / The Public Libraries in the Knowledge Society*, Copenhagen: Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010.

<sup>5</sup> <<http://modelprogrammer.slks.dk/>>.

<sup>6</sup> Per una più approfondita e dettagliata trattazione del tema relativo al rinnovamento delle biblioteche danesi, ai modelli biblioteconomici applicati e alle ricadute in atto, mi sia consentito rimandare a M. Muscogiuri, *Disegnare il futuro: verso l'Open Library*, in "Biblioteche oggi", vol. XXXIV, nov. 2016, pp. 3-19.

pubbliche, nuove modalità di coinvolgimento degli utenti, nuovi servizi da erogare.<sup>1</sup>

L'idea è quella di ripensare le biblioteche come spazi destinati non soltanto alla promozione dello studio e della lettura, ma anche allo sviluppo di competenze legate alle scienze, alle tecnologie, alla matematica e all'arte, con particolare riferimento alla digitalizzazione e al mondo dei "makers".

La biblioteca pubblica viene reinterpretata come una sorta di grande "haker space", puntando sulla diffusione dell'apprendimento peer-to-peer, sulla condivisione del sapere e del saper-fare, sulla diffusione di tutte quelle attività e modalità di condivisione e apprendimento che sono tipiche delle comunità dei *makers*. Non si tratta semplicemente di collocare qualche stampante 3D o di realizzare all'interno della biblioteca un piccolo *fab-lab*, ma di fare della biblioteca un luogo di condivisione open source: una piattaforma affidabile e imparziale per la produzione, lo scambio e il consumo di conoscenze, information literacy e know-how; un luogo in cui sia possibile spaziare dal mondo della scrittura e della narrazione a quello delle tecnologie dell'informazione, dall'hobbyistica al web, dal recupero delle tecniche artigianali tradizionali all'apprendimento dell'uso dei software di ultima generazione; in grado di offrire agli utenti il necessario supporto per scrivere e pubblicare il proprio primo libro, per realizzare un blog o un sito web per promuovere la propria attività, per sviluppare un'app, per imparare o insegnare una certa attività manuale o una qualche competenza di tipo tecnico-scientifico, mediante eventi, incontri, corsi e workshop.

Il prototipo di questo nuovo modello di Common Library è la "Waiting Room", realizzata a Colchester con collaborazione con il sistema bibliotecario dell'Essex e con il supporto della Fondazione Carnegie UK. Si tratta di un esperimento temporaneo, inaugurato nel 2013 e chiuso nel dicembre 2016 (originariamente doveva durare soltanto 12 mesi), nato con l'intento di essere una "library-hack-learning-makerspace": un luogo di socialità culturale dove non soltanto venivano organizzati corsi e workshop di ogni genere, ma dove era possibile prendere in prestito attrezzi e utensili di ogni genere (trapani di vario tipo, seghe e strumenti simili, macchine per cucire, ecc.) e che aveva al suo interno laboratori per la stampa, la serigrafia, la maglieria, nonché una cucina sociale, e infine spazi di aggregazione e partecipazione. Altri esperimenti sono stati fatti in altre diverse località del Regno Unito (Northamptonshire, Stokthon, London Borough of Lewisham, ecc.), e hanno dato ottimi risultati di coinvolgimento e partecipazione degli utenti, confermando l'idea che sia possibile integrare questo genere di servizi e attività nelle biblioteche pubbliche.<sup>2</sup>

Un altro caso interessante è quello della Chattanooga Public Library, nel Tennessee (USA), dove è stato inaugurato nel 2014 "4th Floor", evoluzione di un prototipo chiamato "Labrary", sviluppato con l'università. "4th Floor" consiste in 1.000 mq di spazi attrezzati per attività di laboratorio, esposizioni temporanee e corsi destinati alle nuove tecnologie e alle arti applicate, con un fitto programma di eventi, incontri, workshop dedicati alla creatività, al mondo dei *makers* e all'innovazione tecnologica.<sup>3</sup>

Se con le Idea Store londinesi le biblioteche erano già diventate luoghi ibridi e polivalenti in grado di ospitare funzioni e servizi relativi alle varie problematiche della vita urbana (salute, lavoro, turismo, welfare, immigrazione, ecc.), spazi sempre più aperti e sensibili alle istanze delle comunità locali, le nuove sperimentazioni di Chattanooga e del Regno Unito provano a ripensare la biblioteca pubblica come una sorta di Community Hub: uno spazio di socialità culturale, un laboratorio multimediale digitale, un luogo di diffusione, fruizione e produzione di cultura.

<sup>1</sup> Cfr. <http://commonlibraries.cc/about/>

<sup>2</sup> Cfr. Common Futures LTD, *Common Library. Prototyping a Library-Hack-Makerspace Network. Final Report*, Arts Council England, 2014; Common Futures LTD, *Common Library. Phase II. Project Report*, Arts Council England, 2015;

<sup>3</sup> Cfr. <<http://chattlibrary.org/4th-floor>>

Né deve stupire la contaminazione tra biblioteche e maker lab, e non solo per le tante affinità che tali istituzioni, a più livelli, possono avere con il mondo dell'Open Source e dei Creative Commons, ma anche perché non solo il recupero di tecniche artigiane tradizionali ma anche lo stesso "artigianato digitale" può essere, dopo tutto, considerato 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'apertura e l'accessibilità.

### **L'Open Digital Library: ancora buone pratiche dalla Danimarca**

Altre buone pratiche vengono dalla Danimarca, dove a partire dal 2010, per far fronte ai fenomeni in atto anche alla luce del progressivo calo delle risorse economiche a disposizione, il Ministry of Culture ha istituito il Committee on Public Libraries in the Knowledge Society, il quale ha pubblicato un *Report* riguardante le politiche culturali e le strategie da seguire per il rinnovamento delle biblioteche.<sup>4</sup> Nel 2012 la Danish Agency for Culture and Palaces ha poi pubblicato un modello di sviluppo per le biblioteche pubbliche: il *Model Program for Public Libraries* che, principalmente sotto forma di sito internet, funge al contempo da catalogo di casi studio, raccolta di buone pratiche e linee guida di programmazione e progettazione.<sup>5</sup>

L'obiettivo perseguito in Danimarca è quello di fare della biblioteca una "Open Digital Library", un luogo aperto e accessibile con orari quanto più ampi possibile, che offra servizi incentrati sui bisogni dell'utente, integrato con altre funzioni pubbliche, in spazi architettonicamente interessanti e attraenti, flessibili, ben arredati e attrezzati, con un'ottima dotazione di nuove tecnologie.<sup>6</sup>

Non è un caso che venga particolarmente enfatizzata la "fisicità" del luogo, il fatto che debba essere un attraente e iconico: l'immagine della biblioteca, la sua architettura, i suoi interni e gli arredi sono considerati un requisito essenziale per il suo successo. Ma una Open Library è tale anche e soprattutto se è accessibile per localizzazione e orari di apertura, progettati per andare incontro alle esigenze dei cittadini. Da questo punto di vista, gli indici di impatto e di frequentazione attestano, in modo spietato e senza appello, la poca efficacia di tante biblioteche italiane, magari dotate anche di un cospicuo patrimonio ma ospitate in spazi inadeguati e con ridotti orari di apertura.

Per riuscire a prolungare l'orario di apertura delle biblioteche, a fronte della scarsità di risorse e di personale, in Danimarca sono state avviate interessanti sperimentazioni, puntando molto sull'*autonomia dell'utente*, sul self-service e sull'accesso agli spazi della biblioteca in orari di chiusura mediante badge di identificazione o codice PIN. Cosicché oggi, a distanza di soli sei anni, oltre la metà delle biblioteche danesi restano aperte dalle 8 alle 22, con una larga parte dell'orario (spesso fino alle 11 e dopo le 17) in cui è possibile usufruire dei servizi e degli spazi soltanto in modalità self-service senza la presenza degli addetti, a parte – e neanche sempre – la guardiania: in questi orari, pur mancando il servizio al pubblico, è comunque possibile l'accesso alla maggior parte degli spazi (incluse salette polifunzionali), la consultazione e la lettura in sede di libri e giornali, il prestito e la restituzione self-service, la consultazione Opac, l'accesso

<sup>4</sup> *Folkebibliotekerne i vidensamfundet. Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet / The Public Libraries in the Knowledge Society*, Copenhagen: Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010.

<sup>5</sup> <<http://modelprogrammer.slks.dk/>>.

<sup>6</sup> Per una più approfondita e dettagliata trattazione del tema relativo al rinnovamento delle biblioteche danesi, ai modelli biblioteconomici applicati e alle ricadute in atto, mi sia consentito rimandare a M. Muscogiuri, *Disegnare il futuro: verso l'Open Library*, in "Biblioteche oggi", vol. XXXIV, nov. 2016, pp. 3-19.



al wi-fi e persino il reference on-line erogato da remoto mediante telefono o webcam. Lo stesso avviene il sabato e, in varie biblioteche, nei giorni festivi.

Tale implementazione dei servizi self-service ha non solo la finalità di ampliare l'orario di apertura, ma anche di riuscire a soddisfare l'incremento d'utenza potenziale nelle grandi città (a Copenaghen si conta un incremento di circa 1.000 cittadini all'anno) a fronte della progressiva scarsità di risorse di personale.

Questo obiettivo ha comportato un ripensamento degli spazi e dei servizi, e un notevole investimento in ICT e nella digitalizzazione.<sup>7</sup> Ha significato trovare soluzioni tecniche per evitare furti delle attrezzature, ripensare gli allestimenti per facilitare la ricerca autonoma dei documenti sugli scaffali (riprogettando le modalità di esposizione dei libri, creando aree tematiche e "smontando" la CDD nel modo più adeguato), modificare gli spazi per renderli più autonomi e flessibili (dal punto di vista sia distributivo sia impiantistico), e altro ancora. Va sottolineato con la massima chiarezza che l'implementazione della modalità self-service non rende affatto "inutile" il personale bibliotecario: al contrario, solo con un lavoro di back-office intelligente, accurato e innovativo si riesce a mantenere un alto standard qualitativo dell'offerta anche quando i servizi non sono erogati direttamente dal personale.

Un'altra fondamentale strategia d'azione nel rinnovamento delle biblioteche pubbliche danesi è stata quella di puntare a instaurare partnership con altri enti pubblici e privati, al fine di creare un'offerta ampia e trasversale di attività e di servizi che facciano capo alla biblioteca, facendo di questa il centro di riferimento per la comunità locale. Questa linea d'azione è stata tradotta e declinata in vari modi: mettendo a disposizione gli spazi della biblioteca per ospitare attività organizzate da altri soggetti (p.e. corsi, eventi, mostre, gruppi di lettura, incontri, focus group e attività di community planning, conferenze, spettacoli e concerti, attività di ogni genere promosse da enti e associazioni, quali co-working, "fab-lab", videomaking, coding e "coder-dojos", business counseling, ecc.); creando alleanze con altre istituzioni per offrire servizi mirati a determinate categorie di utenti o incentrati su specifici obiettivi (ad esempio gli "homework café", in cui volontari aiutano i ragazzi a fare i compiti o gli adulti nell'apprendimento della lingua danese; progetti di promozione della lettura e di alfabetizzazione informatica, ecc.); coinvolgendo attivamente gli utenti, in forme diversificate di collaborazione e volontariato, in cui si valorizzano le competenze dei singoli in specifici ambiti di attività o di conoscenza (ad esempio in corsi o attività di supporto e consulenza ad altri utenti, ecc.).

L'idea di partenza è quella anglosassone della cosiddetta *Mashup Library*,<sup>8</sup> declinata però nella fisicità dei luoghi e non soltanto in quella dei siti internet. La biblioteca, metaforicamente, diventa una sorta di "Home Page", in cui – proprio come in alcuni siti internet – è possibile trovare servizi e attività che vengono però erogati da soggetti terzi, e non gravano dunque sul bilancio della struttura stessa. Le finalità sono evidenti e i vantaggi innumerevoli: si riesce – per lo più senza costi o addirittura talvolta con dei guadagni economici – a portare in biblioteca nuove conoscenze e competenze, anche provenienti da altri campi del sapere, iniettando nuova linfa in termini di *ispirazione* e di *attrattività* dei luoghi; si attiva un circolo virtuoso di *collaborazione* tra enti e soggetti diversi, che porta a promuovere la biblioteca come luogo di vitalità e *innovazione* al servizio della collettività; si intercettano pubblici e categorie di utenti difficil-

<sup>7</sup> In Danimarca è l'automazione dei servizi si inserisce in un più ampio programma di digitalizzazione dei servizi pubblici a scala nazionale. Uno dei punti chiave di questo programma è stato la creazione della DDL (Danish Digital Library), una piattaforma nata dalla collaborazione tra il Ministry of Culture e i gli enti locali, a disposizione di tutte le città danesi, che eroga i servizi on-line, sviluppa software (in prevalenza open source), accentra gli acquisti di app, software e servizi, collega tra loro le banche dati, semplifica le modalità di catalogazione, ecc. Grazie alla DDL le biblioteche danesi offrono oggi libri, film, musica e giochi anche su supporto digitale e on-line.

<sup>8</sup> Nicole C. Engard (a cura di), *Library Mashups: Exploring New Ways to Deliver Library Data*, Medford, NJ: Information Today, Incorporated, More Library, 2009; Nicole C. Engard (a cura di), *Mashups: Exploring New Ways to Deliver Library Data*, Medford, NJ: Information Today, Incorporated, More Library, 2015.

mente raggiungibili; si costruisce una *rete* che può tornare estremamente utile alla biblioteca stessa, che di per sé è un soggetto “debole”; le si conferisce ulteriore *legittimità* agli occhi dei cittadini e dei decisori politici.<sup>9</sup>

Infine, scelta ancora più innovativa, in molte biblioteche danesi, è stato portato a compimento l’esperienza avviata nell’*Idea Store* di Watney Market (Londra), dove sono stati spostati in biblioteca anche alcuni *Citizen Services* (riguardanti casa, tasse, mobilità, ecc.), con il fine di realizzare un “*One Stop Shop*” dove gli utenti potessero trovare i servizi a loro utili nella loro quotidianità cittadina. In Danimarca si è puntato soprattutto su servizi quali l’Anagrafe, la firma digitale, il rilascio del passaporto e assistenza varia. Il portato di una simile scelta è enorme, in quanto da un lato rafforza il ruolo della biblioteca come *centro di riferimento locale* per la popolazione dall’altro riesce a conferire una maggiore amichevolezza e informalità a dei servizi che sono solitamente vissuti dagli utenti come faticosa incombenza, con l’idea di fondo che l’Amministrazione pubblica si debba spostare laddove sono i cittadini, e non viceversa. Va evidenziato che, ovunque, vi è una piena autonomia e riconoscibilità di tutti i servizi e dei relativi addetti, ma tutto è progettato per essere percepito dagli utenti come un insieme articolato e coerente, senza soluzione di continuità.

### La biblioteca si fa in quattro

Un altro aspetto su cui insiste il *Report* pubblicato dal Committee on Public Libraries in the Knowledge Society riguarda il fatto che le biblioteche non debbano essere considerate istituti di istruzione, bensì di cultura e conoscenza, informali e a libero accesso, con un’idea di inclusività quanto più ampia possibile. A tal fine, il Committee raccomanda che le biblioteche pubbliche si attivino per sviluppare e rafforzare l’offerta in termini di apprendimento e “ispirazione”, a partire dai bisogni degli utenti.

Questa linea di indirizzo ha portato a sviluppare un vero e proprio nuovo modello biblioteconomico, elaborato dalla Royal School of Library and Information Science, detto “*Four-spaces Model*”. I quattro “spazi” vanno intesi come aree concettuali o, meglio ancora, come “intenzioni spaziali e funzionali”, che possono trovare riscontro sia in termini di spazi fisici, sia in termini di servizi, attività e risorse digitali. Le quattro aree, strettamente interrelate tra loro e in gran parte sovrapposte, sono: *Inspiration space*, *Learning space*, *Meeting space* e *Performative space*. L’obiettivo di questo modello è quello di far sì che la biblioteca sia occasione di esperienza, coinvolgimento, potenziamento delle competenze, innovazione.

L’applicazione di un modello di questo genere porta a scardinare la rigida organizzazione funzionale dei modelli biblioteconomici degli scorsi decenni (pensiamo ad esempio al modello tedesco a tre livelli della “*Dreigeteilte Bibliothek*”, con tutte le sue varie declinazioni, incluse quelle proposte negli anni scorsi anche da chi scrive),<sup>10</sup> per avere spazi più flessibili e polivalenti, in cui siano non i contenuti documentari o le categorie di utenti a determinare le varie aree funzionali, bensì i comportamenti e i modi d’uso, variabili nel tempo.

La biblioteca è pensata come uno spazio di *ispirazione* e *serendipity*, di formazione e *apprendimento*, dove adulti e bambini possano fare esperienza di qualcosa di bello, inaspettato, emozionante, in grado di fare venire delle idee, di cambiare il modo di pensare o di percepire le

<sup>9</sup> Dokk1, la grande biblioteca di Århus inaugurata un anno e mezzo fa, ha instaurato oltre un centinaio di partnership con enti, associazioni e soggetti del Terzo Settore, che organizzano fino al 70% degli eventi e delle attività (circa 100 ogni mese). Ma lo stesso avviene in molte altre biblioteche, come ad esempio a Herning, dove ogni giorno viene organizzato almeno un evento o una diversa attività, spesso con il coinvolgimento attivo degli utenti.

<sup>10</sup> Cfr. Laura Ricchina, *La biblioteca tripartita: dalla Germania un modello organizzativo alternativo per la pubblica lettura*, in “Biblioteche oggi”, vol XV, 1997, pp. 52-61; Giovanni Solimine, *La biblioteca: Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari: Laterza, 2004; Marco Muscogiuri, *Biblioteche, architettura e Progetto*, Santarcangelo di Romagna: Maggioli, 2009.

cose, di creare collegamenti, di aprire orizzonti, di imparare sempre qualcosa di nuovo e di utile. Questo può avvenire grazie alla disponibilità delle risorse documentarie offerte (letteratura, saggistica, arti visive, poesia, musica, cinema, ecc.), ma anche mediante attività ed eventi che la biblioteca può ospitare (narrazioni, conferenze, spettacoli, performance, ecc.). È essenziale in tal senso da un lato il lavoro di mediazione fatto dal bibliotecario per selezionare, organizzare e presentare al meglio le risorse documentarie, allestendo aree tematiche da modificare per mantenere vivo l'interesse degli utenti; dall'altro il lavoro dell'architetto, che deve progettare spazi al contempo funzionali, flessibili ed evocativi.

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

La biblioteca deve essere, infine, luogo di *creatività* e innovazione, nel senso più ampio del termine: spazio interdisciplinare di interazione teso alla valorizzazione delle competenze individuali e allo sviluppo dei propri talenti (*skills*), che vede gli utenti non solo come consumatori di cultura, ma anche come produttori (*prosumers* = *producer* + *consumer*), puntando non soltanto al dialogo ma anche alla partecipazione e alla cooperazione tra il personale specializzato e gli esperti dilettanti che potranno offrire le loro competenze e specializzazioni nei vari settori. In biblioteca dunque vi saranno laboratori e spazi per seguire corsi, dedicarsi ad attività ludiche o *performance*, a suonare o registrare musica, a fare videomaking, scrittura creativa, *storytelling*, arti visive, progettare un sito web, ecc. Vi saranno dunque: "haker café", "maker-space", "coder-dojó", "demotheque", ecc.: tutta una serie di neologismi che indicano attività tra loro anche molto diverse (manuali, analogiche, digitali, ecc.), ma che hanno in comune i fattori dell'innovazione e della creatività.

Questo nuovo modello danese vede numerose applicazioni, venendo declinato in modi sempre diversi a seconda dei casi, senza essere imbrigliato in una rigida impostazione spaziale, funzionale e architettonica.

La nuova biblioteca di Århus ne costituisce certamente l'esempio per antonomasia: un edificio di 18.000 mq, focalizzato non sui libri (benché ne conti 300.000), bensì sull'essere un vasto "hub della conoscenza", con spazi destinati a funzioni ricreative, di studio, di ricerca, di aggregazione sociale, dove poter fruire di documenti su qualsiasi supporto. Qui si susseguono senza soluzione di continuità confortevoli angoli e salotti per la lettura e il relax; scaffali bassi per esposizione di libri e altri media; spazi e salette per lo studio individuale e di gruppo; piccole sale corsi; due ampie sale polifunzionali attrezzate per eventi di qualsiasi genere, la più grande delle quali interamente apribile verso la caffetteria; una lunga rampa che collega i due livelli funge da spazio di lettura, di socializzazione, dove sono organizzate ogni giorno attività laboratoriali di ogni genere, e vi è una gradinata che ospita fino a 200 persone per conferenze, spettacoli, assemblee. Al livello superiore, un'altra gradinata più piccola serve per spettacoli e performance destinate ai bambini e porta verso l'Area Famiglie, Bambini e Ragazzi, dotata anche di laboratori, spazi di gioco, una stanza per l'allattamento e una sala polifunzionale insonorizzata dove è possibile fare anche attività fisiche. L'intera biblioteca pullula di spazi e occasioni di serendipity, per lasciarsi ispirare liberamente: vi sono isole allestite con proposte tematiche di lettura, e la gran parte degli scaffali hanno ripiani inclinati per l'esposizione di

piatto dei libri; in giro per la biblioteca vi sono *screen-wall* e schermi informativi, e negli scaffali stessi sono installati touch-screen utilizzabili anche dai bambini, da cui è possibile selezionare la copertina di un volume presente nello scaffale, leggerne un'anteprima o una recensione. Numerose sono le sale dedicate a laboratori, e lungo la grande rampa si trovano un "maker-space" con stampanti 3D e una grande scacchiera a dimensione umana, mentre nella Zona Famiglie si trovano giochi di ogni genere, sia analogici (biliardino e simili) sia digitali (playstation, giochi elettronici vintage e giochi con proiezioni olografiche sensibili al movimento). Nel Dokk1 è stato inoltre spostato il *Transformation Lab*, che era già stato utilizzato nella precedente sede proprio come strumento di progettazione partecipata della nuova biblioteca: si tratta di un'area vuota, flessibile e attrezzata, dove è possibile discutere, progettare, sperimentare, illustrare nuove idee su quello che la biblioteca potrebbe diventare, creare dei prototipi di nuove tecnologie e artefatti analogici e digitali, il tutto secondo il modello di progettazione del *Design Thinking*.<sup>11</sup>

Ovunque si trovano occasioni per partecipare a eventi e attività di tipo culturale, ludico, formativo o ricreativo. I pubblici sono mescolati tra loro il più possibile, ma con soluzioni distributive che evitano che diano fastidio gli uni agli altri. In particolare, ed è un tema che si ritrova in altre biblioteche danesi (a Helsingør ma anche a Hjørring, ad esempio), la sezione bambini è ripensata come "Zona Famiglie", dove anche i genitori sono pienamente coinvolti e trovano innumerevoli motivi di interesse, sia svolgendo attività assieme ai loro bambini, sia trovando libri e altri media a loro dedicati.

Anche a Herning la biblioteca è anzitutto un luogo di incontro e socializzazione. Si tratta di una biblioteca di 6.000 mq distribuita su quattro piani, due dei quali destinati più strettamente a servizi bibliotecari, gli altri due a sale per corsi, laboratori, uffici. La scelta, in questo caso, è stata quella di concentrare al piano interrato, accessibile mediante un'ampia gradinata, il 90% del patrimonio librario (circa 450.000 volumi), esposto in un magazzino a scaffale aperto di tipo tradizionale; mentre tutto il piano terra è sostanzialmente una vasta piazza coperta attrezzata con sedute informali ed espositori mobili, attraversabile longitudinalmente da una parte all'altra, che ospita i servizi a più forte impatto di pubblico (riviste e giornali, novità, caffetteria di 200 mq, temi di interesse, spazi per incontri e attività ludico-didattiche, "homework café", internet, sezione bambini, ecc.), punteggiata da dieci "Inspiration Islands", dove sono allestite settimanalmente delle proposte tematiche, che combinano libri, video e oggetti di vario genere. In giro per la biblioteca vi sono inoltre vari schermi informativi e nove grandi screen-wall, che creano uno stretto connubio tra la biblioteca fisica e quella digitale. Al piano terra si alternano ogni giorno eventi diversi, da club di lettura a "knitting café" (gruppi di lavoro a maglia); da dibattiti pubblici sulla pianificazione cittadina a concerti con pianoforte; da focus group a spettacoli e letture pubbliche; ecc.

La Biblioteket "Rentemestervej" di Copenhagen risulta per certi versi più tradizionale, quanto meno come organizzazione spaziale e funzionale, in cui sono individuabili il settore di ingresso con le novità, la caffetteria e l'emeroteca, la sala bambini, l'area giovani, l'area della saggistica e della narrativa, un auditorium polivalente e sale per attività di laboratorio. Ma se l'articolazione spaziale e architettonica è in un certo modo tradizionale (quanto meno per la Danimarca), non si può dire lo stesso per i contenuti, visto che ovunque il focus è incentrato sulla socialità e la creatività: non soltanto vi sono sale polivalenti per corsi di ogni genere per adulti e bambini, ma anche laboratori attrezzati per specifiche attività quali pittura, ceramica, bricolage, sartoria e lavoro a maglia, grafica e stampa; vi sono persino una tv e una radio che trasmettono su internet. Nella "Culture Hall", la grande sala polivalente all'ultimo piano è possibile suonare e registrare musica; la sala per i bambini è chiamata "la Grotta", e ha le pareti interamente rivestite da cubi

<sup>11</sup> Riguardo all'applicazione del Design Thinking alle biblioteche, si rimanda all'articolo di Emma Catiri, *Getting Smarter Together: esempi e buone pratiche di partecipazione in biblioteca*, in "Biblioteche oggi Trends", vol. 2 (2016) n. 1 2016, pp. 43-54.

colorati di 70 cm di lato, che fungono da nicchie, da espositori e da sedute, impilati fino al soffitto in modo apparentemente caotico, ma tale per cui risulti possibile scolarli per arrivare fino al soffitto, dove i bambini (ma anche i ragazzi e gli stessi genitori) usano appollaiarsi. In questo caso la creatività si esplica anche nell'uso che dello spazio si riesce a fare con il proprio corpo, facendo un'esperienza completamente diversa dal solito.

### **Dalla Open Library alla "Library of Experience"**

In modi diversi, il modello dell'Open Library, difficilmente incasellabile, proteiforme e cambiante a seconda dei contesti, trova applicazione in luoghi e culture diverse: il comune denominatore di tutte le nuove sperimentazioni, in Danimarca come nel Regno Unito, in Olanda come in Francia, è quello di insistere sul fare della biblioteca un luogo aperto, polivalente, di socialità culturale, dove poter fare esperienze diverse in grado di arricchire gli utenti.

A Thionville, comune francese di circa 40.000 abitanti non lontano dal confine con il Lussemburgo, hanno inaugurato pochi mesi fa una nuova biblioteca di 4.500 mq e 100.000 volumi, chiamata Puzzle, che è stata esplicitamente progettata come "terzo luogo" (in riferimento alla definizione, ormai consolidata, che ne dà il sociologo americano Ray Oldenburg nel suo volume "The Great Good Place" del 1989). Sia tratta di un'architettura fluida, dove lo spazio interno ed esterno si fondono e confondono tra loro, tra curve e trasparenze, minando la logica e la percezione cartesiana. Uno "spazio di libertà", in cui il puzzle è composto da molteplici pezzi: il gioco (analogico e digitale, per bambini, ragazzi e adulti, con un focus anche sulla storia dei videogiochi); la formazione permanente (con corsi e workshop); il "racconto" in tutte le sue declinazioni (dal cinema alle attività di narrazione e drammatizzazione, con oltre 4.000 titoli in dvd, ma anche con la sala di proiezioni chiamata "Caverne" e la sala gradonata per i più piccoli in moquette rosa chiamata "Bulle rose"); la letteratura in tutte le sue forme (per leggere da soli o in gruppo; ma anche per scrivere e imparare a scrivere, mediante corsi, gruppi e laboratori di scrittura); le lingue e i linguaggi (con laboratori di apprendimento); le esposizioni temporanee; informazione e reference a 360°; argomenti e temi di ogni genere (cucina, benessere, sport, cultura, viaggi, tempo libero, internet, nuove tecnologie, ecc.); lo studio e la ricerca (con scaffali, tavoli attrezzati, pc); la musica (da ascoltare su ogni supporto, da Spotify e Deezer fino al vinile; oppure da suonare, con sale prova attrezzate, sala di registrazione, strumenti musicali da prendere in prestito, attrezzature hardware e software per poter lavorare su file audio); le arti visive e grafiche (con laboratori dotati di attrezzature digitali per la grafica, la fotografia, il videomaking, anche in 3D; e con il Centro Jacques Brel, dedicato alla diffusione delle arti visive); la socializzazione (perché il tutto è un grande unico open space, che si allunga verso l'esterno in un tetto giardino dove poter anche fare i pic-nic).

Ancora più avanti si spingono infine altri autori, esterni al mondo delle biblioteche, quali David Pescovitz, direttore dell'Institute for the Future di Palo Alto, che si spinge ad avanzare delle ipotesi futuribili secondo cui, entro cinquant'anni, le biblioteche dovrebbero diventare sostanzialmente degli spazi di socializzazione e apprendimento iper-connessi, per la condivisione del sapere in modalità simili a quelle che vediamo negli hacker-space, ma anche e soprattutto "Library of Experiences", dove sarà possibile sperimentare anche realtà virtuali e provare ad esempio esperienze come scalare una montagna, passeggiare come un cane, volare su New York o camminare su Marte.

Le possibilità sono tante e il futuro ci sorprenderà certamente: l'impatto che la realtà virtuale e forse, soprattutto, la realtà aumentata avrà sulle biblioteche (e probabilmente anche sui musei) è ancora tutto da vedere. Mediante smartphone e tablet si potrà non soltanto andare a caccia di Pokemon, ma anche visualizzare e scaricare contenuti aggiuntivi, in funzione della ricerca che si sta facendo, semplicemente inquadrando un Qr-Code incollato su un espositore o un muro (ben più economico che inserire un video wall o un touch screen); si potrà connettersi via web-

cam ai bibliotecari (nelle biblioteche danesi è già possibile); si potrà cercare sull'Opac un libro e, inquadrando l'ambiente attorno a sé con la fotocamera del proprio telefono geolocalizzato, essere guidati da una scia luminosa che indica il percorso.

Il modello dell'Open Library, in tutte le sue possibili declinazioni, aprirà sempre più i suoi orizzonti reali e virtuali, coniugando la fisicità dei luoghi alla virtualità dei contenuti, diventando un posto dove poter prendere in prestito materiali fisici, digitali, virtuali, così come fisiche o virtuali potranno essere le esperienze che si potranno fare.

### **Declinazioni della Open Library nella realtà italiana**

A partire da tutto quanto detto, resta la domanda di che cosa sia possibile prendere dagli esempi e dai modelli esaminati, per importarlo e applicarlo nella realtà italiana, con tutti i suoi limiti e le sue difficoltà.

Sono da tempo convinto che la biblioteca pubblica debba puntare a diventare anzitutto un *condensatore sociale*, promotore di politiche culturali nel senso più alto del termine. Diversamente è sempre più forte il rischio di restare ai margini e di perdere progressivamente legittimità agli occhi dei cittadini e dei decisori politici. Questo – come si è visto in quasi tutti gli esempi citati – non significa necessariamente rinunciare a mantenere un ricco patrimonio documentario, su qualsiasi supporto esso sia. Significa però aprirsi verso orizzonti del tutto impensabili e impreveduti fino a dieci anni fa.

Quali sono dunque, le “buone pratiche” che si possono importare, opportunamente declinate?

L'esperienza della “Common Library” non è esportabile in qualsiasi realtà: presuppone infatti non soltanto un investimento in risorse economiche per le attività da svolgere e le attrezzature da acquistare (risorse che però talvolta si possono spesso trovare anche grazie a bandi di finanziamento), ma anche un investimento in formazione del personale, in risorse di tempo e di spazio che non sempre si hanno a disposizione. Ma soprattutto, presuppone un cambiamento di paradigma rispetto al ruolo e alla funzione della biblioteca pubblica che non tutte le biblioteche e le amministrazioni possono e vogliono affrontare, benché l'esperienza estera e alcune esperienze italiane mostrino come attività e servizi come quelli proposti nell'ambito del progetto Common Library abbiano sempre un impatto positivo ampio e inaspettato.

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

Per quanto riguarda i servizi al cittadino in biblioteca, va detto che collocare servizi come il rilascio del passaporto o il permesso di soggiorno non è probabilmente fattibile in Italia (dipendendo dalla Questura), né sarebbe molto utile, in quanto porterebbe alla biblioteca più disagi che vantaggi. Al contrario però non dovrebbe costituire un grosso problema spostare in biblioteca (se vi sono gli spazi, ovviamente) servizi come l'Anagrafe, i servizi scolastici e altri servizi sociali, che afferiscono al Comune tanto quanto la biblioteca stessa, oltre alla Proloco, all'Ufficio del Turismo e all'Ufficio Cultura.

Ugualmente, ferma restando la necessità di un investimento iniziale in tecnologie di autoprestito e autorestituzione, possibilmente Rf-Id, e in tecnologie di controllo remoto (telecamere, sistemi automatizzati di accesso, ecc.), in moltissimi casi è perfettamente percorribile un significativo ampliamento degli orari, limitando l'accesso agli spazi e a servizi self-service, con il solo servizio di guardiania. Questo consentirebbe di tenere aperta la biblioteca molto più a lungo, senza dover aumentare le ore di lavoro del personale. In più, anzi, si potrebbero in taluni casi ridurre le ore di front-office per consentire al personale di riservarsi delle ore di back-office per la progettazione dei servizi. Ma è essenziale specificare che quest'ipotesi non dovrebbe

tradursi nel fatto che la biblioteca si possa reggere “da sola” o solo grazie a volontari: puntare sul self-service e sull'autonomia dell'utente comporta un grande e importante lavoro di mediazione, selezione, organizzazione e allestimento dei contenuti, senza il quale la biblioteca rischia di essere una scatola vuota o, peggio, un inutile labirinto.

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

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

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