

PROFILI

# Il coraggio di osare. Intervista al direttore della nuova biblioteca civica di Fiume, dr. Niko Cvetković

a cura di Pier Francesco Micciché

Inaugurata il 21 dicembre 2023, la nuova sede della Biblioteca civica di Fiume, in Croazia, rappresenta un modello di successo per gestione e offerta dei servizi. Il dato, confermato dall'opinione dei cittadini così come dal numero di accessi registrati, fa dell'esperienza fiumana un modello cui guardare e trarre ispirazione per le nuove biblioteche come per quelle storiche desiderose di rinnovamento. Collocata sul corso principale della cittadina costiera, terza per popolazione nel Paese (120.000 ab. circa), la Gradska Knjižnica Rijeka è anche un caso esemplare di rivalorizzazione un impianto industriale dismesso e oggi trasformato in un quartiere artistico (l'Art-Kvart Benčić).

La nuova e moderna sede, sviluppata su tre piani, dispone di totem per il prestito e la restituzione (gli *knjigomat*, bancomat del libro), e di un articolato sistema automatizzato di nastri trasportatori per la ricollocazione. È stata realizzata grazie ai finanziamenti di un progetto europeo, *Energy4Future*, ma sebbene «il progetto europeo sia concluso», precisa il direttore Cvetković, facendo eco a Ranganathan, «ovviamente il progetto della biblioteca non è mai finito. La biblioteca è un organismo vivo, e quindi dobbiamo costantemente pensare a svilupparla per rispondere ai bisogni dei nostri utenti»<sup>1</sup>.

Il coraggio di sfidare abitudini e modelli acquisiti, e con ciò sovente sottratti al confronto e alla discussione, ha permesso di superare alcuni dei tipici ostacoli incontrati dai professionisti del nostro settore e di ridurre notevolmente l'ansia da biblioteca e la paura della soglia. La semplificazione della comunicazione da dannosi burocratismi e lo snellimento delle procedure, l'analisi dei reali bisogni del territorio di riferimento, la liberazione dei bibliotecari dalle mansioni più meccaniche e ripetitive, rendono la biblioteca centrale di Rijeka un posto confortevole dove si sta «meglio che a casa».

PIER FRANCESCO MICCICHÈ, Università del Piemonte Orientale, Consorzio FINO, e-mail: pierfrancesco.micciche@uniupo.it

Ultima consultazione siti web: 08 marzo 2025.

1 Corritore Nicole, *Biblioteca di Fiume, corpo vivo della città*, «Osservatorio Balcani e Caucaso Trans-europa». 27/09/2024, <<https://www.balcanicaucaso.org/aree/Croazia/Biblioteca-di-Fiume-corpo-vivo-della-citta-233341>>.

AIB studi, vol. 65 n. 1 (gennaio/aprile 2025), p. 141-157. DOI 10.2426/aibstudi-14126  
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152 - Copyright © 2025 Pier Francesco Micciché



L'intervista che segue è stata condotta il 24 aprile 2024 presso l'ufficio del direttore nella sede centrale della GKR nell'ambito di una ricerca dottorale sulla comunicazione digitale delle biblioteche. Obiettivo della ricerca è trarre esempi di *good practice* cui orientare gli imminenti impegni e investimenti italiani per i nuovi progetti bibliotecari e il rinnovo delle strutture già esistenti. L'intervista è stata registrata nella sua parte audio, ed è qui riportata in trascrizione al netto di minime correzioni<sup>2</sup>. Si ringrazia calorosamente il Dr. Niko Cvetković per averla concessa (peraltro, interamente in italiano) e il prof. Elvio Baccarini dell'Università di Fiume per averla resa possibile.

*Ci sono delle biblioteche che avete preso come modello?*

Per dire la verità nessuna biblioteca concreta. Ho guardato ovviamente cosa fanno le altre biblioteche, ma abbiamo sempre pensato a come nel nostro ambito, quindi a Fiume, come funzionerebbero alcune cose, e così vedendo dagli uni e dagli altri immaginando quello che sarebbe potuto essere abbiamo fatto un progetto. Se devo dire per le biblioteche italiane a me piace tantissimo quella di Bologna [Sala Borsa]; per me è geniale, è veramente ottima, è una biblioteca pubblica civica che ha secondo me la cosa più importante per essere una biblioteca civica: ha tanti utenti e la gente la frequenta. Questo secondo me è stato uno spunto quando abbiamo pensato a tutto questo progetto...se non mi sbaglio era lo slogan della banca italiana Mediolanum: «Costruita intorno a te», e la stessa cosa abbiamo cercato di fare noi. Noi abbiamo tentato di costruire una biblioteca attorno ai nostri utenti.

*Quindi più che ispirarvi a qualche biblioteca concreta avete pensato a questa zona, agli abitanti di Fiume, alla popolazione...quindi anche alle diverse fasce d'età: anziani, ragazzi...*

Esatto, perché poi certe cose non funzionano nella stessa maniera in ambienti diversi, e questa credo sia la cosa più importante. Per esempio: in alcune città, nelle biblioteche civiche c'è tantissimo bisogno di attrezzature per i non vedenti. A Fiume noi abbiamo un'altra realtà, i non vedenti hanno una società molto attiva, e quando ci siamo consultati con loro ci hanno detto «no, a dire la verità a noi non serve nient'altro». Quindi non basta soltanto copiare le cose ma si deve sempre vedere, mentre si lavora, di cosa la gente ha bisogno. E forse di certe cose di cui non sanno neanche di avere bisogno perché non sono consapevoli che esistono e che potrebbero averne bisogno.

*Questo è verissimo ma...come si fa a capire di che cosa le persone hanno bisogno e non sanno di avere bisogno?*

In vari modi. Prima di tutto si devono vivere queste realtà. Tu quotidianamente devi essere consapevole di dove ti trovi, come si trova la gente intorno a te. Dicevo prima [dell'intervista] che questa biblioteca esiste già da un lungo periodo di tempo quindi è costante nel seguire il polso della città. Questa è una biblioteca nuova come edificio ma è una biblioteca che ha le sue radici nel passato, che da sempre ha seguito la sua società locale ed è cresciuta e si è adeguata sempre a questa società, e quindi è stato molto più facile perché non siamo partiti da zero.

*Lei era direttore anche quando la biblioteca era nel palazzo precedente?*

Io sono direttore da 8 anni, questa biblioteca è stata inaugurata il 21 dicembre del 2023. La città di Fiume ha deciso nel 2012 di costruire questo quartiere [Art Kwart Benčić]

<sup>2</sup> Sebbene padroneggi un eccellente italiano, il dr. Niko Cvetković è di madrelingua croata. Eventuali imperfezioni sintattiche o lessicali riportate come tali sono dunque da attribuire a una trascrizione letterale.

come un quartiere di cultura e di costruire l'edificio della nuova biblioteca qui, e da allora si è partiti con vari progetti e io sono diventato direttore della biblioteca nel 2016.

*Proprio di questo palazzo voglio parlare perché so che era una fabbrica di tabacco.*

Anche, sì. Prima era una fabbrica di tabacco, poi è stata la fabbrica Benčić che produceva motori e pezzi per i motori.

*Come si è adattata la biblioteca a un palazzo che non era pensato, concepito per essere una biblioteca?*

Non senza problemi. Quando hai qualcosa che è già costruito non hai la totale libertà di partire da zero, ma devi sapere integrare in quello che già esiste, soprattutto in edifici come questo che sono sotto la soprintendenza. Loro hanno delle regole, e queste regole si devono rispettare. Di sicuro per l'architetto è stato molto difficile dover sistemare 150.000 libri su tre piani in un edificio senza pareti. Perché senza pareti? Perché è tutto un *open space* dentro, e sulle pareti esistenti ci sono 160 grandissime finestre. Quindi tu non puoi appoggiare uno scaffale al muro, perché il muro non esiste. Abbiamo dovuto lavorare parecchio con lui. Abbiamo anche dovuto cambiare il suo modo di immaginare una biblioteca. Perché il modo in cui un architetto immagina una biblioteca è completamente differente dal modo in cui un bibliotecario immagina una biblioteca. E poi non solo quello: c'è anche il fatto che tu devi cambiare il modo in cui i bibliotecari immaginano le biblioteche, perché volendo o non volendo ognuno di noi quando, si dice 'biblioteca', immagina uno spazio con degli scaffali e dei libri. E appunto come le ho detto all'inizio noi anzitutto volevamo immaginare uno spazio con gli utenti che usano lo spazio e i libri. Quindi è stato veramente difficile, soprattutto perché ai bibliotecari manca sempre un metro di scaffale, sempre. E quindi ci sono dei muri dentro di noi che dobbiamo scavalcare e capire che siamo una biblioteca pubblica, che i nostri libri devono essere solamente quelli che si usano veramente. Abbiamo lavorato parecchio anche sui noi stessi, non solo con l'architetto. Comunque, prendendo tutto questo in considerazione siamo riusciti in qualche modo a superare i compromessi e ad arrivare a quello che volevamo, al nostro fine. Il nostro obiettivo era quello di fare un *third space* [terzo luogo].

*Ha detto che avete dovuto cambiare anche il vostro modo, come bibliotecari, di guardare alle biblioteche...*

Oh, questa è la battaglia più difficile di tutte.

*Mi dica qualcosa in più su questo. Cosa sbagliano i bibliotecari?*

Questa è una cosa veramente, veramente difficile, da sempre. C'è una frase che blocca sempre, è sempre tutto lì. La frase è «ma noi non abbiamo mai fatto in questo modo». Dobbiamo essere consapevoli che il mondo sta cambiando, sta cambiando in fretta, è cambiato parecchio e dobbiamo cambiare anche noi. E questa frase è la frase di disturbo che... in continuazione devi usare la tua energia per cambiare questa tendenza, questo modo di pensare. Noi [la biblioteca civica] siamo stati in un palazzo antico fino a poco fa, Palazzo Modello che è veramente bellissimo ma che in nessun modo è adatto ad una biblioteca civica moderna. Questo è invece quello che noi volevamo avere qui. Qui abbiamo lavorato parecchio con i colleghi, avevamo dei gruppi di lavoro, sia uno più grande sia tantissimi piccoli per vari spazi, vari protocolli che dovevamo seguire. A volte è stata veramente dura. C'erano delle giornate in cui ci mettevamo d'accordo «ok adesso ci fermiamo e continuiamo domani perché non andiamo da nessuna parte, ci troviamo in un circolo vizioso».



Figura 1 - L'imperfezione fa parte della vita.

*Mi è piaciuto molto che in una colonna [della biblioteca] c'è scritto «le imperfezioni fanno parte della vita»...*

Esatto, perché la colonna ha un'imperfezione. So esattamente di cosa sta parlando.

*Questo mi è piaciuto molto perché significa: noi abbiamo fatto tutto lo sforzo che potevamo per cambiare questo edificio, renderlo la biblioteca perfetta però è chiaro che poi ci sono anche dei limiti. Questo mi è sembrato molto importante per chi viene in biblioteca, e a proposito di comunicazione l'ho trovato molto efficace.*

Sì, credo di sì, e, secondo me, la biblioteca civica perfetta è quella che riesce a cambiare frequentemente ogni qual volta ce ne è bisogno. Credo che una biblioteca pubblica, una biblioteca civica, non è mai finita...

*Un 'organismo che cresce'...*

Un organismo che cambia, si sviluppa, a volte devi ammettere di aver sbagliato, di aver pianificato male, non aver preso in considerazione qualcosa. Qui non c'è nessun posto per l'ego, ma devi accettare questo e subito provare a cambiare le cose. Noi abbiamo pianificato in un modo, alcune cose le abbiamo pianificate bene, alcune cose dovremo cambiarle, alcune dovremo *completamente* cambiarle. Ci siamo messi d'accordo che ci daremo un anno di tempo per vedere la *user experience* e adeguarci, adattarci.

*Un'altra cosa che mi ha colpito di questa biblioteca è che l'avete penata anche un poco come un brand: ha un suo logo e addirittura un suo merchandising: i segnalibri, le borse, gli ombrelli eccetera. Perché avete preso questa scelta e cosa significa l'asterisco dopo la 'k' in 'Gk\*r' [acronimo della biblioteca, Gradska Knjižnica Rijeka].*



**Figura 2** - Il merchandising in vendita all'ingresso della Gk\*r.

A un certo punto abbiamo deciso di cambiare la nostra identità, e secondo me [il trasloco in] un nuovo edificio è un ottimo momento per cambiare completamente quello che c'era prima, ma non provocando una rivoluzione, ma una *evoluzione*. Perché ti viene spontaneo cambiare tutto. In un certo momento avevamo quasi deciso di non cambiare perché non eravamo abbastanza equipaggiati, non avevamo abbastanza risorse per cambiare tutto, ma poi abbiamo fatto un ultimo tentativo e credo che siamo riusciti. Il nostro asterisco è una *footnote*, una nota a piè di pagina, che ti permette sempre di aggiungere qualcosa al tuo logo, e cioè di crescere e cambiare sempre. Quindi tu hai la casa dall'infanzia, ad esempio, che è gestita dalla biblioteca [fa riferimento alla *Dječja kuća*, a pochi metri dalla biblioteca, nello stesso quartiere culturale] e se tu usi il tuo 'gkr' [senza asterisco] tu hai soltanto quello; se hai l'asterisco puoi mettere il tuo 'gk' - *Dječja kuća* - 'r', perché l'asterisco è una *footnote*. Quindi è stato veramente un gioco. Poi c'è il nostro slogan è che «*više od slova*», che significa 'più delle lettere': volevamo dire che noi siamo più che queste tre lettere ('g', 'k' e 'r') ma anche che la biblioteca può offrire di più agli utenti che soltanto le lettere. Quindi veramente è una cosa che credo abbiamo pensato abbastanza bene.

*Con doppio riferimento alle lettere 'g', 'k' e 'r' sia alle lettere dei libri...*

Esatto, esatto.

*Quindi l'asterisco va sempre dopo la 'k'.*

Sì, e abbiamo deciso sempre di usarlo come la nostra identità, anche se vede qui [indica la porta] c'è scritto «*soba za sastanke*» ossia «stanza delle riunioni» e c'è un asterisco, e poi giù [a mo' di footnote] c'è scritto cosa succede nella *soba za sastanke*.

*È il simbolo perfetto dell'aggiungere, dell'evolversi, della crescita...la quinta legge di Ranganathan...*

Esatto. È una cosa che ci dice che mai niente è definitivo, mai niente è chiuso.



Figura 3 - Uno Knjigomat (bancomat del libro).

*Quindi anche gli scaffali sono pensati come modulabili...*

Esatto, e sono sistemati in un modo specifico che permette di far entrare abbastanza luce naturale e di non usare soltanto lampade. Siccome prima [in questo palazzo] c'era un'industria, lo spazio è molto vasto, ci possono essere dentro veramente tante persone senza sentirsi in una atmosfera chiusa: forse ad alcuni piace anche l'odore della polvere ma io in una biblioteca civica non preferisco la polvere, forse per degli archivi sì...e poi abbiamo anche l'RFID su tutti i libri, abbiamo le stazioni per il prestito automatizzato dei libri e abbiamo un punto con un sistema automatizzato verticale per il trasporto dei libri grazie al quale abbiamo potuto immaginare tutta la nostra biblioteca come immaginata sulla libertà dei bibliotecari *e degli utenti*. La libertà dei bibliotecari che non sono vincolati a dover fare sempre avanti e indietro con i libri, quindi possono veramente fare quel lavoro per il quale si sono laureati, e abbiamo utenti che hanno la libertà di muoversi in tutto l'edificio, da soli possono prestare o restituire i libri; abbiamo avuto anche delle piccole vittorie per le quali abbiamo dovuto lottare soprattutto con noi stessi, nel poter offrire agli utenti di prendere un caffè o una bevanda in tutta la biblioteca. Sembra banale, sembra molto banale ma ci sono servite ore e ore per metterci d'accordo tutti, i bibliotecari, che questo è possibile e si può fare.



*Come si può fare?*

Si può prendere un caffè ovunque tranne nei quattro box di vetro perché solo in questi box si possono usare i libri antichi. Quindi io da direttore ho detto: ok, succederà a volte che qualcuno rovescherà il caffè sul libro, lo prendo in considerazione quando penso anche a come si lavora e compro un libro nuovo. Ma sono delle cose che succedono in piccolissima percentuale, e non credo che bisogna penalizzare tutti a causa di questa piccola percentuale.

*È un rischio calcolato.*

È un rischio di lavoro e tu devi prenderlo in considerazione, così come quando qualcuno ruba un libro. Se vogliono rubare la banca fanno una rapina in banca, quindi la biblioteca si può rapinare senza problemi, ma non per questo noi dobbiamo guardare a tutti come a dei possibili ladri. Prima o poi qualcuno ruberà un libro...

*C'è un proverbio iracheno che dice «il ladro non legge e il lettore non ruba».*

È vero, e poi [in Iraq] hanno delle biblioteche all'aperto, nei bazar.

*Ha anticipato già un po' una delle mie domande ovvero che una delle colonne di questa biblioteca è la libertà dei bibliotecari e la libertà degli utenti grazie al sistema di prestito e restituzione automatico. Quindi l'utente è libero di girare per la biblioteca, prendere il caffè, poi studiare, fare due chiacchiere, poi lavorare eccetera. Quanto al bibliotecario: a questo punto il suo ruolo cambia perché il lavoro di prestito e restituzione viene messo da parte. A questo punto a cosa può servire il bibliotecario, dato che cambia la sua immagine, il suo ruolo... lei ha detto «può fare quello per cui ha studiato». Cosa può fare questo nuovo bibliotecario?*

Può fare tantissime cose. Prima di tutto le cose tradizionali che un bibliotecario fa: ti consiglia cosa leggere, fa una ricerca per te. Ma poi adesso abbiamo un grande bisogno di educazione, quindi si devono educare gli utenti a come usare una biblioteca del genere; adesso, all'inizio, tantissimo tempo dei bibliotecari si spende per questo: abbiamo quasi 20.000 utenti, alcuni sono pratici, altri no. Noi non abbiamo... questa è una cosa molto importante: a volte si devono fare dei compromessi, quasi sempre, ma non tutti i compromessi ti permettono di fare 50% e 50%; a volte se fai un compromesso distruggi la tua idea e questo non è un bene. Quando noi abbiamo deciso di automatizzare il prestito e la restituzione dei libri ho avuto dei consigli: «tu dovresti fare in modo che alcune persone, quelle che non vogliono l'auto-prestito possono...» no, è sbagliato, perché se tu hai un solo utente per il quale il bibliotecario deve fare il prestito vuol dire che non è possibile né la libertà del bibliotecario né quella dell'utente. Quindi abbiamo deciso che in tutta la biblioteca c'è un unico posto, un unico punto dove si possono restituire i libri e ci sono soltanto quattro punti dove si possono prendere in prestito, e non è possibile in nessun modo andare dal bibliotecario e chiedere un libro in prestito. Ma il bibliotecario deve sempre essere disponibile a spiegare, andare insieme all'utente in questo punto [di prestito e restituzione] e istruirlo su come fare. Credo che questo sia una cosa molto molto importante perché altrimenti noi non riusciremo ad avere la libertà degli uni e degli altri.

Poi c'è un altro pacchetto di cose che i bibliotecari possono fare: ci sono tantissimi programmi [di iniziative] per gli utenti, e poi c'è tutto un mondo web da curare: non può lavorarci nessuno se non i bibliotecari. Noi abbiamo il nostro sito web della biblioteca che non è un tipico sito web come delle altre biblioteche: ci sono tantissime cose che non sono solo delle informazioni e dei servizi, ma ci sono anche delle cose che sono legate al mondo della cultura in un modo molto più vasto del solo libro, del solo leggere: e questo è quello che tentiamo di fare già da tantissimi

anni. Il nostro sito è completamente nuovo, siamo ancora in una fase di migrazione dal vecchio al nuovo sito, non abbiamo ancora fatto tutto perché abbiamo tantissimi articoli – credo siano più di 6500 – e ognuno di questi non può solo essere automaticamente trasferito ma va anche adattato [ottimizzato]. E ne abbiamo ancora degli altri [compiti per i bibliotecari]: le nostre attività per gli utenti sono veramente tantissime: abbiamo l'area per i giovani, abbiamo un angolo per la musica ma che non è una mediateca classica in cui hai dei cd o vinili da ascoltare, bensì abbiamo tentato di fare un dipartimento dove puoi attivamente partecipare suonando o facendo audio-editing. Quindi veramente ci sono tantissime cose; l'anno scorso abbiamo avuto più di 34.000 visitatori alle nostre attività. Io credo che quest'anno supereremo i 40.000 che per una biblioteca è veramente tanto [Fiume conta circa 130.000 abitanti, 200.000 con il circondario]. Nei primi 3 mesi dalla nostra apertura abbiamo avuto più di 65.000 accessi in biblioteca; il sistema che misura le entrate non sa se sia entrato lei [utente] o io [direttore], quindi conta anche le mie entrate; ma anche se togliessimo [dal conteggio] 15.000 entrate [per questo motivo], avremmo ancora 50.000 entrate in tre mesi che è tantissimo. In tre mesi abbiamo avuto 6500 utenti che si sono registrati. Lei adesso abita a Fiume per un periodo e può vedere che l'interesse per la biblioteca è veramente grande, e forse non è importante solo la quantità dell'interesse ma anche la qualità, perché a Fiume di rado le cose sono prese in modo positivo da tutti. La biblioteca è una di queste rare cose in cui tutti hanno avuto l'effetto 'wow'. Tutti i feedback che abbiamo ricevuto sono del tipo «Questa biblioteca potrebbe essere da qualsiasi parte nel mondo».



**Figura 4** - La porta di una toilette vista dall'interno 'I libri amano le mani pulite'.

*La prima volta che sono venuto qui per studiare – lei parlava di 'qualità' oltre che di 'quantità' – non volevo andarmene, avevo perso la concezione del tempo; non sapevo se la biblioteca*



*avrebbe chiuso alle sette, alle otto, e me ne sono andato solo quando stavo morendo di fame. Alla fine sono uscito, ho preso un panino e sono rientrato. Una scrittrice e bibliotecaria italiana, Antonella Agnoli, dice che le biblioteche devono essere un posto dove si sta «meglio che a casa». Questa è una biblioteca dove si sta meglio che a casa per tante persone.*

Vero, Esatto. Le biblioteche civiche, secondo me... com'era quella canzone italiana? *Questione di feeling*<sup>3</sup>. È questione di feeling. Se tu guardi a una biblioteca come a un posto come prendere un libro, allora va bene qualunque cosa. Ma se vuoi una biblioteca veramente fatta su misura, per ogni utente, allora deve essere questione di feeling. Devi avere questo feeling di entrare e non voler uscire. Chiunque riesca a ottenere questo credo riuscirà a fare un buon lavoro.



**Figura 5** - Una postazione per la lettura con vista sull'esterno.

*Non aver paura di entrare e non voler uscire.*

Più o meno noi ci siamo preparati tra bibliotecari anche prima sul modo con cui gestire gli utenti che entrano. Prima di tutto abbiamo detto: ok, non andrebbe bene saltare su ogni persona («Buongiorno mi dica cosa cerca» ecc.): non ce ne è bisogno. Ovviamente non devi neanche ignorare le persone, ma comunque devi essere come un ottimo venditore. Devi capire la persona, capire il suo feeling, quello che le piace e provare a gestirti in quel modo. A volte a noi bibliotecari piacerebbe avere tutto su carta [a mo' di manuale di istruzioni]: «come mi devo comportare quando entra un utente». Il giorno in cui noi potremo dare una risposta generica, noi non serviremo più. Noi siamo delle persone che interagiscono con altre persone, e nonostante tutta la tecnologia che abbiamo non dobbiamo mai perdere questo face-to-face.

*Questa è una cosa che possono fare solo gli esseri umani, perché altrimenti i bibliotecari possono essere sostituiti da macchine.*

Esatto, esatto. Guardi, a me hanno detto molte volte «il lavoro del bibliotecario ormai è finito». C'è Google, ci sono altri servizi...secondo me noi siamo in un momento in cui abbiamo tantissimo bisogno dei bibliotecari e ne avremo sempre di più. Oggi

**3** Mina e Riccardo Cocciante, 1985.

non è più difficile trovare un'informazione; è difficile trovare quella giusta; le fake news sono tantissime: e qui hai bisogno di persone professionali, esperte che possono trovare le risposte esatte.

*Fact checking e filtri. Ha anticipato un po' le mie domande ma mi fa piacere. Voi siete molto attivi sulla comunicazione digitale; ho visto il sito, come diceva è pienissimo di post, e poi siete su tutti i principali social media Facebook (con 10.000 follower), Instagram, YouTube, TikTok. Siete molto attivi anche nel senso che pubblicate tanti post, spesso condivisi dal sito, ma ci vuole qualcuno che prepara questi articoli, che li condivide, che pensi al fatto che su Instagram si devono condividere per forza immagini mentre su Facebook va bene anche un link perché ogni social è diverso ecc... Chi lavora a tutto questo, e quali sono i valori, i punti di riferimento che vi orientano nella comunicazione?*

Forse prima di tutto potrei fare io una domanda a lei, visto che è esperto in questo argomento: secondo lei - torniamo alla quantità, non alla qualità - quante persone lavorano sulla nostra comunicazione digitale?

*Se devo considerare tutto insieme, sito, tutti i social...direi tre o quattro almeno. Forse di più. Bene, adesso torniamo alla qualità. Un'unica persona.*

*Ma lavora solo su quello!*

No, lavora su quello e lavora anche sui programmi [gli eventi]. Noi abbiamo degli autori per dei testi un po' più importanti che sono anche in outsourcing, ma comunque è una persona a gestire tutto questo. È una persona con degli aiuti da altri, che però sono veramente minimi. Questo è il secondo sito della biblioteca che lui ha creato, il primo lo ha fatto nel 2014 e dopo dieci anni abbiamo deciso che era tempo di cambiarlo. È un ottimo collaboratore e credo che sia molto importante questa collaborazione: lui è il nostro PR, è colui che rappresenta la biblioteca e noi due siamo continuamente in contatto. Io non so se negli ultimi otto anni posso dire se ci siano stati in totale venti giorni nei quali non ci siamo sentiti, nonostante le vacanze e le chiusure. Credo che sia una cosa molto importante: il PR della biblioteca deve sapere *tutto* di ciò che accade nella biblioteca, su tutti i piani, anche quello che la biblioteca ha in piano di fare. Molti credono che il PR di tutte le istituzioni sia colui che gestisce i singoli eventi; questo assolutamente non è vero perché i singoli eventi devono essere gestiti e pianificati in genere su quello che vuoi ottenere. Noi abbiamo avuto, nei 365 giorni dell'anno scorso, il 2023, 1371 eventi. È molto difficile comunicare tutti gli eventi, perché se fai una divisione vedi quanti sono per ciascun giorno [più di 4 al giorno, se si eliminano domeniche e festività, ndr]. Tu devi sapere cosa vuoi ottenere dal pubblico, quali eventi bisogna mettere al primo posto nella comunicazione, al secondo, al terzo, e quali, alcuni, forse non devono neppure avere una comunicazione: è legittimo. Comunque c'è bisogno di un piano [di comunicazione].

*Ma come è possibile che questa persona possa fare tutto questo, da sola? Perché una delle questioni forse più importanti per i bibliotecari in Italia è che rinunciano a volte a occuparsi di comunicazione, rinunciano ad avere una pagina social, un account; oppure aprono un account però pubblicano una volta ogni tanto, oppure lo fanno ma lo fanno male e non riescono ad esempio ad intercettare i giovani...perché hanno altro da fare, perché dicono: «io devo fare i prestiti e le restituzioni, devo organizzare gli eventi, devo cercare di ottenere i fondi...». Tutte le cose che i bibliotecari devono fare, quindi la comunicazione va al quinto, sesto, settimo posto.*

La prima cosa: il nostro PR non è un bibliotecario. È una persona che si intende di biblioteche, che capisce di biblioteche, ma non è un bibliotecario. Il suo asset di formazione è diverso, anche il suo sapere è diverso: sa come gestire la rete, sa come deve lavorare un PR. Questa è un'altra questione che prima o poi si dovrà affrontare in una discussione: chi deve lavorare nelle biblioteche. Io posso fare un paio di domande, per esempio: è necessario che il responsabile informatico della biblioteca sia un bibliotecario? Sì o no, se sì perché se no perché? Il contabile deve essere un bibliotecario? Sì o no? Il tuo PR deve essere un bibliotecario? E se sì, vorrei sapere anche perché, perché quando lo chiedo a proposito dell'informatico sono sicuro che tutti direbbero «no, non deve essere un bibliotecario». O forse anche qui qualcuno dirà di sì?

*Io penso che non debba essere un bibliotecario ma debba saperne di biblioteche.*

Oh, assolutamente, ma l'istruzione formale è una cosa, ma io sono sicuro che qui non potrebbe funzionare nessuno che non si intende di biblioteche e non capisce le biblioteche. Noi [le biblioteche] siamo una cosa un po' a parte e una cosa che si deve capire. Se io in questo momento dovessi dare al mio PR una istruzione [formazione], secondo me sarebbe molto più importante istruirlo di più sul mondo PR e come lavorare in questo segmento che chiedere a lui di essere un bibliotecario. Secondo me loro sono degli specialisti che nel loro settore devono essere veramente ottimi. È ovvio, devono capire le biblioteche, devono avere un modo di comunicazione interna molto molto chiaro.

*Approfitto per fare questa domanda a lei anche se non è lei il PR visto che lavorate sempre insieme. Quali sono gli obiettivi, le linee guida che vi ispirano? Quando si comunica con il web si comunica a diverse porzioni della popolazione: ci sono i ragazzi di 15 anni, i trentenni, i cinquantenni, i sessantenni...come avete pensato di poter gestire i diversi pubblici, i diversi tipi di pubblico, perché magari un certo tipo di comunicazione grafica – la vostra è molto giovanile, con colori molto accesi – è una comunicazione visiva con un 'codice' che va molto bene per i ragazzi, ma il sito deve essere accessibile anche a una persona più matura. Come avete pensato di gestire questa necessità?*

Secondo me questo è uno di quei compromessi che sono veramente difficili, forse addirittura che non si possono raggiungere. Perché davvero è difficile trovare un compromesso che vada bene per tutti. Negli ultimi 15 anni abbiamo avuto tre siti web. Il primo è stato molto sobrio, quindi completamente inadatto ai giovani e ai bambini. Il secondo è stato specifico perché aveva una cosa molto inusuale: quando aprivi il sito, non aprivi la pagina web della biblioteca ma il nostro magazine, quindi invece di entrare sul sito della biblioteca e accedere al magazine, entravi sul magazine e dovevi accedere al sito della biblioteca. Questa terza volta non volevamo continuare così, ma abbiamo deciso di farlo molto moderno e abbiamo visto dalle ricerche che più del 90% [degli utenti] accede tramite smartphone. E quindi il sito è ottimizzato per il telefonino. Poi abbiamo anche dei sotto-brand per i bambini, il sito della *Dječja kuća* [la casa dei bambini] anch'esso gestito da noi. Quel sito è anche graficamente più adatto ai più giovani, anche se, a dire la verità, credo che più che per i bambini un sito del genere dovrebbe essere più adatto ai genitori. Perché siccome sono piccoli non decidono loro dove andare e cosa fare. Comunque abbiamo tentato di differenziare i bambini dai giovani e dagli adulti, e il compromesso lo abbiamo dovuto fare per giovani e adulti perché sarebbe impossibile avere anche un sito per gli adulti, io per primo non ci andrei perché sono giovane [ride].

*Pensando ai bambini: forse non sono loro che vanno sul sito, bisogna programmarlo per i genitori, però forse vanno su TikTok: ho visto che siete su TikTok e quello che pubblicate su TikTok non è lo stesso di quello che pubblicate su Instagram, perché sapete che sono due pubblici diversi.*

Esatto, completamente diversi. Sappiamo che su Facebook non ci sono più bambini, forse neanche più persone giovani quindi di questo siamo consapevoli e puntiamo anche a usarli per un pubblico specifico. Anche il modo di comunicare è diverso, il linguaggio che si usa è adeguato e diverso.

*È quello di cui volevo parlare: il 'Tone of voice'. Quindi usate un linguaggio diverso a seconda del canale.*

Esatto, esatto. Usiamo dei linguaggi diversi con modi di comunicare completamente diversi, ma poi, una cosa molto importante: non cerchiamo mai di sottolineare le cose che non vanno bene bensì, se non vanno bene, cerchiamo, con un rinforzo positivo, di cambiarle. Per esempio: ieri c'è stata la notte dei libri in Croazia, e durante questo specifico giorno dell'anno si guardano tutte le statistiche annuali. Ieri abbiamo visto la statistica che il 38% dei croati ha letto almeno un libro all'anno; vuol dire che il 62% non ha letto neanche un libro. È una cosa veramente tragica, e non so come siano le statistiche europee ma...quindi sono delle cose tragiche. Se tu mandi un messaggio nel quale dici: «Il sessanta per cento dei croati non legge neanche un libro all'anno». Un bambino, una persona giovane cosa fa? Si identifica col sessanta per cento. E l'anno seguente tu avrai il sessantadue per cento [sic]. Quindi se mandiamo un messaggio ai bambini diciamo «leggere i libri è cool». In questo modo cerchi di combattere questa statistica [questo dato].

*Una cosa particolare che è stata fatta recentemente dalle biblioteche di Verona è stata di coinvolgere, per i video promozionali, dei testimonial che non sono scrittori o persone 'vicine' alle biblioteche, sono magari attori, comici, cantanti, persone conosciute per altre attività, e questa strategia ha funzionato perché magari lo sportivo che viene visto come un personaggio positivo dai giovani vederlo in biblioteca fa un bell'effetto e convince ad andare in biblioteca. Questa strategia ha funzionato. Lei crede potrebbe funzionare anche qui usare dei testimonial che non sono per forza legati al mondo delle biblioteche, dei libri, ma che sono più vicini al mondo dei ragazzi?*

Io sono sicuro che questa strategia è l'unica strategia che può funzionare. Se tu prendi come testimonial uno scrittore, magari per lei, per me, io so chi è. Ma se tu sotto devi scrivere 'nome cognome virgola scrittore' vuol dire che un giovane, un bambino, non lo conosce. Per lui non è un suo idolo, non lo conosce. Ma se tu metti un calciatore, allora sì. Adesso il problema è un altro: ma i calciatori allora stanno facendo fake news o no? Leggono i libri o non li leggono?

*Dobbiamo portare i calciatori in biblioteca e poi assumerli come testimonial [sorride]*

Ecco, questo sarebbe quello che si dovrebbe fare. Ma credo che i cantanti forse [vanno in biblioteca] un po' di più. Poi in Croazia c'è questa notte dei libri in cui molte biblioteche fanno dei concerti, vengono dei complessi rock, gruppi rock o cose del genere, dj... sono tutti modi per sponsorizzare la lettura e le biblioteche.

*Prima parlava della sala con gli strumenti musicali...immagino sia insonorizzata.*

Sì, sì. Poi abbiamo pensato che siccome di solito quando un gruppo suona il volume lo definisce la batteria abbiamo preso la batteria elettrica quindi è possibile usare le cuffie o abbassare il volume, e abbiamo usato il vetro speciale per insonorizzare, quindi non si sente.



**Figura 6** - La postazione per gli adolescenti al piano terra, dotata di PlayStation.

*Nello stesso piano ci possono essere gli anziani che leggono il giornale, i giovani che suonano... e c'è anche la PlayStation!*

Non solo 'ci possono essere', ma ci sono, coesistono allo stesso tempo. Oggi abbiamo avuto un bellissimo evento: c'è una nuova linea ferroviaria che collega Trieste a Fiume e oggi hanno avuto qui la conferenza stampa; c'era anche il sindaco di Trieste e di Fiume. Nello stesso tempo, divisi solo da quella facciata di vetro, c'erano i nostri anziani che leggevano il giornale e i giovani che giocavano con la PlayStation, quindi veramente sono cose che possono coesistere.

*Sono tutti sullo stesso piano, ma in parte sono isolati, ma in parte possono interagire. Mi viene da pensare alla membrana di una cellula che da un lato protegge ma dall'altro ha scambi con l'esterno. Le generazioni si possono mescolare, si devono incontrare (i giovani che suonano la batteria e gli anziani che leggono il giornale) oppure è meglio che abbiano spazi separati?*

Secondo me dipende: l'incontro di generazioni è una cosa molto sana. Va bene non solo per i giovani imparare dai più anziani, ma anche per gli anziani imparare dai più giovani. In Croazia si dice *međugeneracijska* [intergenerazionale]: incontri tra generazioni. Ci sono anche dei trend nelle biblioteche dove cercano di 'forzare' i contatti intergenerazionali, da noi è tutto un po' spontaneo. Sin dall'inizio abbiamo deciso che il pianterreno sarebbe dovuto essere una sorta di piazza al coperto dove non c'è un silenzio assoluto e non deve esserci; abbiamo usato un sottofondo musicale per isolare un attimo le persone ma [è un posto] dove [ci sono] una parte delle persone che leggono i quotidiani, due che parlano, altri che studiano o che giocano...abbiamo voluto creare un vero punto di incontro. Forse questo dovrebbe essere la biblioteca; in un mondo dove siamo alienati abbiamo ottenuto incontri tra persone reali.

*Una «casa di tutti» e una «piazza del sapere» come le ha definite Antonella Agnoli. Esatto.*

*Sulla base delle statistiche che avete, potete dire che ci sia stato un aumento nella partecipazione e negli accessi da parte degli adolescenti [con la nuova biblioteca]? In Italia questo è un problema particolarmente importante: dopo la pandemia c'è stato un calo; a pandemia finita le persone sono ritornate o stanno ritornando pian piano in biblioteca, ma quelli che non stanno ritornando in biblioteca o ci tornano meno degli altri sono proprio gli adolescenti. Gli anziani magari la frequentavano poco, poi hanno smesso perché era chiusa, poi sono tornati a frequentarla allo stesso livello (2019=2023). Gli adolescenti la frequentavano di più, poi c'è stato il 'blackout' della pandemia, ma adesso non stanno tornando, probabilmente perché in quei due anni che sarebbero stati molto importanti per affezionarsi alla biblioteca non sono potuti entrare in biblioteca. Da voi sta succedendo qualcosa di simile? Questa [nuova] biblioteca ha visto aumentare la partecipazione degli adolescenti? Cosa state facendo per adolescenti e giovani adulti?*

Forse dobbiamo fare un passo a prima della pandemia. È praticamente da sempre che nelle statistiche delle biblioteche c'è un buco nero. Il buco nero degli utenti comincia quando si finiscono le scuole elementari, quando cala lievemente il numero degli utenti, fino alle scuole medie superiori questo buco è enorme. Poi magari vanno in facoltà e ritornano di nuovo in biblioteca. Quindi forse si dovrebbe partire da questo presupposto: che noi abbiamo preso come un alibi quando dovevamo fare il nostro dipartimento per i giovani. Perché l'abbiamo preso come un alibi: questo succede da sempre e ciò vuol dire che noi come librarianship non abbiamo trovato il modo giusto per trattenerne o attirare i giovani. Quindi non dobbiamo tener conto di tutto ciò che è stato fatto fino ad adesso, possiamo provare qualcosa di completamente nuovo perché anche se sbagliamo il danno sarà minimo, perché esiste [già]. Ci siamo fatti guidare da questo pensiero quando abbiamo pensato a come concepire il nostro dipartimento per i giovani. La pandemia ha definitivamente complicato le cose; abbiamo avuto anche delle situazioni [problematiche] con i più anziani ma soprattutto con i giovani. In quegli anni formativi loro si sono formati senza le biblioteche. Ma non solo senza le biblioteche ma senza la scuola, perché sono stati online. Io sono padre di una ragazza che appartiene a quella fascia d'età. Quell'anno di scuola online è stata un'esperienza terribile, non per lei, per la bambina, perché lei non sa di nient'altro, ma per noi come genitori perché nostra figlia non incontrava gli amici, non usciva con...[semplicemente] non usciva! Restava chiusa in camera, davanti allo schermo. Andava a scuola [simula dita che si muovono sulla tastiera di un pc], poi comunicava con i suoi [amici], poi non so cosa faceva ma comunque lo schermo era completamente [dominante]. Adesso loro devono imparare a vivere nel laptop. Noi come biblioteca abbiamo pensato di dare un'infrastruttura alla quale loro possono accedere senza problemi, senza bisogno di avere dei soldi (perché dobbiamo anche essere chiari: tutte queste cose esistono anche nel mondo dei privati, ma costano). La biblioteca civica deve lavorare per permettere a tutti, a prescindere dal grado socio-economico, di poter usufruire dei nostri servizi, del nostro ambiente, dei nostri libri. Per entrare nella nostra biblioteca non occorre essere membri; per prestare i libri si [occorre la tessera], per usare gli strumenti musicali sì, per i workshop sì, per le presentazioni [dei libri] no. Quindi se hai bisogno di stare all'interno della biblioteca sarai sempre il benvenuto. Ma se vuoi anche essere membro della nostra biblioteca ti occorrono sette euro all'anno: solo la tessera costa [a noi] un euro [sorride]. Quindi abbiamo veramente pensato di offrire a loro un posto dove si possono incontrare. Gli studenti, e questo è stato incredibile, hanno scoperto subito la nostra biblioteca.

*...passaparola?*

Passaparola. Soprattutto gli studenti della facoltà di medicina perché è qui, vicinissima, e poi loro stanno tutto il giorno in facoltà quindi quando hanno del tempo libero ven-



gono qui e studiano qui. Abbiamo notato che loro non usano i nostri libri, ma portano con sé i laptop e usano i loro laptop di solito; abbiamo notato anche che alcuni adolescenti che fanno le scuole medie vengono qui e poi abbiamo visto che...nonostante la casa dei bambini che è qui vicinissima ci sono dei bambini che vorrebbero venire qui, e questo è l'unico divieto che noi diamo loro. Perché? Perché abbiamo notato che gli adolescenti non vogliono stare insieme ai bambini. Siccome la casa dell'infanzia dista trenta metri li mandiamo sempre lì [i bambini]. Quanto a mostrare le statistiche lo farei volentieri ma ancora non le abbiamo ma a occhio mi pare che vada molto meglio di prima, soprattutto perché prima non avevamo un dipartimento per i giovani.

*Ma a questo aumento degli ingressi degli adolescenti è corrisposto anche un aumento dei prestiti e della lettura? Perché un conto è promuovere la biblioteca per gli adolescenti e un conto è promuovere la lettura per gli adolescenti: si sono verificate entrambe o no?*

Vedremo con le statistiche annuali. A occhio direi di no. Ma ho un'altra esperienza che adesso condivido con lei, l'esperienza della casa dell'infanzia, che è aperta già da tre anni. I primi due anni abbiamo avuto una grande crescita di utenti, ma più o meno il numero dei libri prestati è stato uguale. Adesso, il terzo anno, notiamo che anche qui il prestito dei libri è in aumento notevole. Abbiamo parlato tantissimo tra di noi [bibliotecari] di questo: l'unico modo in cui possiamo spiegarcelo è che probabilmente occorre del tempo da quando riesci a attirare il nuovo utente che usa il tuo spazio a quando prenderà i tuoi libri in prestito.

*Perché darà un'occhiata, vedrà altri leggere i libri e poi magari sarà interessato...*

Sì, sì. Ma tutto quello che io le sto dicendo, tranne le statistiche del prestito, sono supposizioni, sono nostre ipotesi, perché non capiamo perché sia successo dopo tre anni. Ma forse si dovrebbe davvero fare una ricerca su questo.

*Mi ha interessato molto ciò che ha detto a proposito del rapporto tra adolescenti e bambini: gli adolescenti non vogliono stare con i bambini. Il direttore della biblioteca di Aarhus, in Danimarca, ha detto la stessa cosa degli adolescenti verso gli adulti; in quella biblioteca c'è uno spazio solo per gli adolescenti e lì gli adulti non possono entrare. Ci sono ovviamente delle regole, gli adolescenti non possono fare tutto quello che vogliono o danneggiare gli spazi, ma in generale gli adolescenti tendono a non andare dove ci sono gli adulti.*

Per gli adolescenti esistono tre gradi: abbiamo il programma per i giovani, il dipartimento per i giovani e le biblioteche per i giovani. Secondo me le biblioteche per i giovani sono una cosa *ad hoc*: per un uso esclusivamente dei giovani e dove loro possono avere tantissime libertà perché loro cercano libertà, ma secondo me se hai un dipartimento in cui possono esserci sia i giovani sia gli anziani è anche un modo per educare sia gli uni che gli altri. Poi [bisogna considerare che] tutte queste suddivisioni sono molto 'imposte'; per esempio: il nostro dipartimento per i giovani comprende la fascia d'età dai 15 ai 30 anni, ma uno di 29 anni è più vicino a quello che ne ha 40 che a quello che ne ha 16, quindi sono delle categorie imposte che non sono naturali. [Davvero possiamo dire che] a 14 anni sei bambino e a 15 sei giovane? Dipende.

*Parliamo di inclusione: per le disabilità fisiche avete provveduto a un ascensore e a vari tipi di misure architettoniche, ma tutti i tipi di disabilità hanno bisogno misure precise: pensiamo alle persone con dislessia, agli anziani, agli ipovedenti...misure che vanno prese anche sul sito web...tutte queste misure le avete attuate, le state attuando o...?*

Alcune le abbiamo già realizzate, altre sono in fase di realizzazione, per esempio quelle del nostro sito. Per i disabili fisici credo vada tutto bene, abbiamo tentato sempre



di avere tutti gli standard e gli spazi necessari tra gli scaffali per permettere loro di muoversi; per gli ipovedenti e chi in generale ha bisogno di vedere il testo ingrandito abbiamo una lente elettronica che può ingrandire tantissimo il testo. Abbiamo anche il DAISY format (Digital Accessible Information SYSTEM) per gli audiolibri. Adesso oltre agli ebook ci stiamo attivando per prestare audiolibri, che non saranno pensati soltanto per i non vedenti (quelli che abbiamo per ora sono solo per i non vedenti: non so se in Italia è così, per legge, per i copyright se non hai il certificato non puoi usare questi libri perché non sono coperti dal copyright), invece gli audiolibri che avremo presto saranno prestabili a tutti: puoi andare in macchina e anziché ascoltare la radio ascolti il tuo audiolibro. E poi cerchiamo di collaborare tantissimo con tutte le associazioni che si occupano di gruppi specifici di persone. Adesso abbiamo un programma, *Knjiga svima* (libro a tutti) dove stiamo cercando di produrre da soli degli audiolibri, prendendo in considerazione che per fare degli audiolibri cerchiamo degli autori locali. Questo per me è molto importante, perché gli altri, se famosi, saranno prima o poi coperti [dal copyright] mentre i nostri locali difficilmente [lo saranno].

*Saranno audiolibri con voce umana o elettronica?*

Voce umana. Abbiamo creato un piccolo studio per podcast e audiolibri; ci siamo collegati con una associazione che si occupa di queste cose e facciamo dei workshop per far realizzare degli audiolibri.

*Complimenti davvero. Questa è anche la biblioteca dei dettagli; ci sono dei dettagli da imitare nella comunicazione: ho visto un tavolo con scritto «Grazie per non alzare la voce qui»: questo è molto importante perché non c'è scritto «è vietato parlare», ma al contrario «grazie perché...» e quando l'ho letto – non che volessi gridare in una biblioteca – ma è stato diverso dal sentirsi dire «non fare...»*

È quello che ho cercato di dire prima: noi cerchiamo sempre di cambiare in modo positivo degli aspetti negativi. Per esempio: qui abbiamo un prato dove molti vengono con i cani. Allora abbiamo fatto dei cartelli dove c'è scritto «grazie per raccogliere le deiezioni dei vostri cani». Noi non usiamo mai i divieti, non ricorriamo a frasi pesanti. Per esempio: quando usi il sistema automatizzato per prestare i libri, io non posso sapere se la tessera è a nome tuo o di qualcun altro, e a dire la verità non credo che dovrebbe esserci neanche bisogno [di verificare]. Noi dobbiamo fare capire ai nostri utenti che prima di tutto noi non siamo un'istituzione che deve avere un profitto. Noi siamo una biblioteca senza profitto, ma ogni euro che entra [nelle casse della] biblioteca tornerà alla comunità. Se riusciamo a far capire questo alla nostra comunità locale tantissimi saranno i nostri utenti che ne avranno beneficio.

Articolo proposto il 19 gennaio 2025 e accettato il 28 giugno 2025.

---

**ABSTRACT** AIB studi, 65 n. 1 (gennaio/aprile 2025), p. 141-157. DOI 10.2426/aibstudi-14126  
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152 - Copyright © 2025 Pier Francesco Micciché

---

PIER FRANCESCO MICCHICHÈ, Università del Piemonte Orientale, Consorzio FINO, e-mail: pierfrancesco.micciche@uniupo.it

**Il coraggio di osare. Intervista al direttore della nuova biblioteca civica di Fiume, dr. Niko Cvetković**  
Si offre qui l'intervista al direttore della nuova biblioteca civica di Fiume, in Croazia (Gradska Knjižnica Rijeka, gkr), dr. Niko Cvetković, gentilmente concessa presso la stessa struttura il 24 aprile 2024. Considerata un modello all'avanguardia nello scenario europeo, la nuova biblioteca è sita in uno splendido palazzo nel centro della città circondato dal verde. Tra gli ideali che la ispirano c'è l'ottimizzazione del tempo dei bibliotecari, la "umanizzazione" del loro mestiere e l'affidamento alle macchine dei servizi più ripetitivi e meccanici, come prestiti, restituzioni e ricollocazione. La GKR, inaugurata nel dicembre 2023 da un edificio ex industriale abbandonato, si distingue però soprattutto per una comunicazione coinvolgente, inattesa e affatto burocratica sia in sede che negli spazi digitali, che l'ha portata a istituire un vero e proprio brand. Con una sperimentazione riuscita, la GKR ha inoltre adottato una policy aperta e tollerante, che separando gli spazi dello studio da quelli del gioco, dell'intrattenimento e della socialità, ingloba e fa convivere con successo dimensioni e generazioni diverse. Obbligo al silenzio e divieto di consumare bevande sono così circoscritti alle sole aule della ricerca, senza che ciò comporti gravi perdite economiche ma al contrario abbattendo le barriere e accogliendo cittadini e curiosi. Il modello, pur continuamente perfezionato, sta portando risultati superiori alle attese, soddisfacendo unanimemente utenti, dipendenti e decisori politici.

**The courage to dare. Interview with the director of the new public library in Rijeka, Dr Niko Cvetković**  
This paper presents an interview with Dr. Niko Cvetković, Director of the new public library in Rijeka, Croatia (Gradska knjižnica Rijeka, GKR), conducted at the library on 24 April 2024. Regarded as a pioneering model within the European context, the new library is housed in an architecturally striking building in the city centre, surrounded by greenery. Among the guiding principles behind its design are the optimisation of librarians' time, the "humanisation" of their profession, and the delegation of routine, mechanical tasks—such as lending, returns, and shelving—to automated systems. Inaugurated in December 2023 within a repurposed, formerly abandoned industrial facility, GKR distinguishes itself through its dynamic, unconventional, and distinctly non-bureaucratic style of communication, both on-site and across digital platforms—an approach that has contributed to the development of a recognisable institutional brand. Following a successful pilot phase, the library has implemented an open and inclusive policy that clearly separates areas intended for study from those designated for play, leisure, and social interaction. This strategy has successfully brought together diverse user groups and age cohorts. Restrictions such as enforced silence and prohibitions on consuming beverages are thus confined exclusively to research rooms, without resulting in any significant financial drawbacks. On the contrary, this approach has lowered barriers to access and fostered a welcoming environment for both citizens and curious visitors. While the model continues to evolve, its outcomes to date have exceeded expectations, garnering unanimous approval from users, staff, and policy makers alike.