

Valutazione dello spazio architettonico delle biblioteche attraverso la *Post-Occupancy Evaluation*

di Maria Chiara Sbiroli

La dimensione architettonica nella valutazione delle biblioteche in Italia

Nel giro di pochi anni nel nostro paese sono state inaugurate molte nuove biblioteche, soprattutto di pubblica lettura e spesso ubicate in centri medio-piccoli: la biblioteca San Giorgio di Pistoia (2007), la biblioteca Lazzerini di Prato (2009), la Biblioteca civica Italo Calvino di Torino (2009), la MeMo (Mediateca Montanari) di Fano (PU, 2010), la MEM (Mediateca del Mediterraneo) di Cagliari (2011) il Mabic di Maranello (MO, 2011), il BLA di Fiorano Modenese (MO, 2011) il Multiplo di Cavriago (RE, 2011), la biblioteca Tilane di Paderno Dugnano (MI, 2011) la Mediateca di Meda e la Biblioteca Pertini di Cinisello Balsamo (entrambe MI, 2012), sono solo alcuni esempi che dimostrano, anche dai nomi scelti per identificare questi spazi culturali, un bisogno di rinnovamento e la volontà di comunicare una nuova immagine della biblioteca pubblica che si propone come centro propulsore della vita culturale cittadina in una veste completamente rinnovata. In queste nuove strutture lo spazio architettonico svolge un ruolo importante nel veicolare un'idea attraente della biblioteca, lontana dal noto stereotipo del luogo di cultura polveroso e respingente; diventa quindi importante comprendere in che modo utenti e bibliotecari percepiscono la biblioteca come luogo, e quanto gli spazi messi a disposizione siano effettivamente funzionali alle esigenze dei loro utilizzatori.

All'interno dei numerosi contributi sul tema della valutazione delle biblioteche pubblicati in Italia, la qualità dello spazio architettonico non è stata finora oggetto di attenzione specifica¹. La dimensione fisica è considerata solo uno degli elementi

MARIA CHIARA SBIROLI, Biblioteca della Fondazione Gramsci Emilia-Romagna, via Mentana 2, 40126 Bologna, e-mail csbiroli@libero.it.

Ultima consultazione siti web: 28 maggio 2013.

¹ Sull'architettura delle biblioteche i principali testi di riferimento in lingua italiana sono i due volumi di Marco Muscogiuri, *Architettura della biblioteca. Linee guida di programmazione e progettazione*, Milano: Sylvestre Bonnard, 2004 e *Biblioteche. Architettura e progetto. Scenari e strategie di progettazione*, Sant'Arcangelo di Romagna: Maggioli, 2009 ed il testo di Luciano De Licio, *Manuale di progettazione: biblioteche*, Roma: Gruppo Mancosu, 2006. Si segnalano inoltre le pubblicazioni a margine di importanti convegni sul tema dell'edilizia bibliotecaria: *Costruire la conoscenza: nuove biblioteche pubbliche dal progetto al servizio. Atti del Convegno, Pistoia, 6-7 dicembre 2001*, a cura di Alessan-

che costituiscono il complesso dei servizi che si desidera valutare, e spesso se ne ricavano dati di tipo esclusivamente quantitativo. Nel 2000, le *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* proponevano un unico indicatore di qualità riferito all'edificio, la proporzione dell'area dei servizi al pubblico rispetto al bacino di utenza della biblioteca, suggerendo la possibilità di valutare anche la quantità di posti a sedere pro capite². Sul fronte delle biblioteche accademiche, nel 2004 il MIUR ha presentato i risultati della ricerca *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani*, che prendeva in considerazione anche la dimensione spaziale, attraverso un analogo uso di dati numerici che includevano, oltre alla superficie disponibile per l'utenza, posti a sedere, metri lineari di scaffali aperti, numero dei computer disponibili³.

Questo tipo di misurazioni può aiutare il bibliotecario a capire se lo spazio dedicato al pubblico è sufficiente, ma non comunica nulla su come i frequentatori percepiscano gli ambienti della biblioteca, se trovino l'ingresso accogliente e le sale di lettura confortevoli, o se il personale pensi che gli ambienti di lavoro non abbiano un'illuminazione adeguata.

Un'apertura al giudizio sulla dimensione architettonica delle biblioteche si è avuta nel campo delle indagini di *customer satisfaction*, come nel caso del modello di analisi LIBQUAL+™. In questo tipo di questionario, la dimensione spaziale della biblioteca è sottoposta al giudizio del frequentatore attraverso cinque enunciati, rispetto ai quali gli intervistati devono indicare le proprie aspettative e il livello di qualità riscontrata:

LP-1 *Library space that inspires study and learning*

LP-2 *Quiet space for individual activities*

LP-3 *A comfortable and inviting location*

LP-4 *A getaway for study, learning, or research*

LP-5 *Community space for group learning and group study*⁴.

Le affermazioni proposte sono molto evocative rispetto alla sfera emozionale dell'utente e forniscono utili indicazioni soprattutto sui bisogni inespressi riguardanti l'atmosfera e il comfort in biblioteca, ma non possono aiutare a capire le motivazioni che conducono ad un giudizio positivo o negativo sullo spazio bibliotecario che si

dra Giovannini, Firenze: Pagnini e Martinelli; Regione Toscana, 2002 e *La biblioteca nella città: architettura del servizio, architettura dell'edificio*, a cura di Giuliana Casartelli e Marco Muscogiuri. Roma: Associazione Italiana Biblioteche - sezione Lombardia, 2008; *Spazio, identità e ricerca in biblioteca: un seminario a Paderno Dugnano*, interventi di Gianni Stefanini, Maurizio Vivarelli, Chiara Faggiolani, Maddalena Giavina Cospettin, Giulia Del Vecchio, «Bollettino AIB», 51 (2011), n.1/2, p.25-46. Il testo di Antonella Agnoli, *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*, Roma-Bari: Laterza, 2009 continua a fornire fondamentali spunti di riflessione per una progettazione degli spazi centrata sull'utenza. Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'articolo di Arianna Ascenzi, *Contenitori di saperi: le biblioteche come spazi architettonici della conoscenza: una bibliografia ragionata*, «Culture del testo e del documento», 12 (2011), n.34, p.117-136.

2 Associazione italiana biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*, Roma: AIB, 2000, p. 16-17, 36-37, 70-71.

3 Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario, *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani*, aprile 2004, <http://www.cnvsu.it/_library/downloadfile.asp?id=11232>.

4 Giovanni Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative*, Milano: Bibliografica, 2009, p.72-76.

sta analizzando, né la risposta degli intervistati potrà servire, da sola, ad elaborare strategie di miglioramento. Se un frequentatore dovesse dichiarare di trovare assolutamente insoddisfacente la biblioteca come spazio in grado di ispirare lo studio e l'apprendimento (enunciato LP-1), risulterebbe alquanto difficoltoso trovare una soluzione per migliorare questa percezione; al contrario, altri enunciati riguardanti le componenti umane del servizio (enunciato AS-3: «Employees who are consistently courteous») o il controllo dell'informazione (enunciato IC-1: «Making electronic resources accessible from my home or office») forniscono un *feedback* molto più preciso ed offrono la possibilità di individuare rapidamente soluzioni correttive.

Un analogo limite si riscontra nella presentazione dello studio sulla *customer satisfaction* nelle biblioteche che la sezione AIB Marche ha pubblicato nel 2007. Il questionario impiegato prevedeva, fra le domande, la compilazione di una graduatoria di importanza per sette elementi di servizio considerati nevralgici, fra i quali "Ambienti, spazi e arredi". Si suggerivano come criteri in base ai quali valutare l'importanza la disponibilità di posti a sedere, il comfort, la pulizia e l'estetica (gli altri elementi da disporre in graduatoria erano: personale; ricchezza delle raccolte; comunicazione; organizzazione del servizio; molteplicità dei servizi; accessibilità delle raccolte). In un altro punto del questionario, si chiedeva all'utente di valutare il livello di soddisfazione rispetto agli elementi del servizio offerti dalla biblioteca (sempre secondo gli stessi parametri)⁵.

Lo scopo era di mettere in relazione l'importanza attribuita dagli utenti a determinati servizi ed il livello di gradimento riscontrato rispetto ai servizi stessi. Purtroppo la presentazione nell'ambito di un convegno dei risultati conseguiti con il questionario, peraltro necessariamente sintetica, pur evidenziando una generale valutazione negativa rispetto ad "Ambienti, spazi e arredi", non ha fornito indicazioni su quanto questi siano stati considerati rilevanti dagli utenti rispetto agli altri servizi⁶.

Anche in questo caso i risultati non possono considerarsi sufficienti per una valutazione qualitativa dell'architettura bibliotecaria perché, come nell'analisi LIB-QUAL+™, non è prevista la possibilità di motivare il giudizio espresso; inoltre la domanda condensa aspetti profondamente diversi tra loro, la pulizia (un giudizio che non si riferisce all'edificio in sé per sé ma alla sua manutenzione), la quantità dei posti a sedere (che riguarda la sfera funzionale) e l'estetica (che comporta un giudizio soggettivo di tipo qualitativo).

La presenza di domande relative alla qualità dello spazio architettonico nei questionari di *customer satisfaction* rivela un'attenzione al giudizio degli utenti su questo aspetto, tuttavia il *focus* dell'analisi non è mai l'edificio, ma il rapporto tra il frequentatore ed il complesso dei servizi offerti dalla biblioteca; inoltre questo tipo di rilevazione non prevede la raccolta dei giudizi dei bibliotecari in quanto utenti del medesimo spazio architettonico.

Manca, insomma, un riscontro sull'efficienza ed il gradimento degli edifici bibliotecari, proprio in un momento di grande attenzione al valore sociale che lo spazio fisico della biblioteca assume per l'utente tanto delle biblioteche pubbliche, quanto di quelle accademiche.

Uno strumento che sta trovando largo impiego nelle biblioteche fuori dall'Italia è la *Post-Occupancy Evaluation* (POE) o valutazione post-abitativa, un tipo di inda-

⁵ Associazione italiana biblioteche, Sezione Marche, *Centralità del servizio. La customer satisfaction nelle biblioteche*, a cura di Sandro Apis e Anna della Fornace, Roma: AIB, 2007, p. 39-50.

⁶ Ivi, p. 27.

gine che si è sviluppata a partire dagli anni Sessanta negli Stati Uniti e nel Regno Unito con lo scopo di migliorare la progettazione di alcune categorie di edifici pubblici come case popolari, scuole, ospedali⁷. La valutazione post-abitativa, inizialmente limitata alla determinazione dell'efficienza energetica degli edifici, attualmente comprende tutte le attività di verifica sul corretto funzionamento di un immobile, con una particolare attenzione alle aspettative e al livello di soddisfazione espressi dai suoi utilizzatori⁸. Il principio ispiratore è la ricerca di un continuo miglioramento nella progettazione, sulla base dell'esperienza di chi usa quotidianamente una struttura e può quindi fornire indicazioni precise su criticità e aspetti positivi di un progetto una volta realizzato.

Post-occupancy Evaluation: un profilo metodologico

La decisione di avviare una valutazione post-abitativa nasce in occasione di grandi cambiamenti che coinvolgono la dimensione architettonica dell'edificio: una ristrutturazione, un ampliamento, la costruzione di una nuova struttura sono momenti ideali per verificare l'efficacia delle scelte compiute in precedenza e ripensare gli spazi prestando attenzione alle esigenze espresse dai loro utilizzatori.

Il processo di *Post-Occupancy Evaluation* si articola in tre momenti: in primo luogo si pianifica l'ampiezza e la profondità dell'indagine, sulla base delle risorse disponibili e degli obiettivi da raggiungere, scegliendo fra livelli di valutazione differenti per impegno, costo, tempi di realizzazione e possibilità di esportare i risultati ottenuti. Alla fase di pianificazione segue il momento operativo, con la realizzazione della ricerca sul campo e l'analisi dei dati raccolti; si passa quindi all'interpretazione degli esiti della ricerca, per arrivare ad una valutazione complessiva sullo stato dell'edificio e alla proposta di possibili azioni correttive e migliorative. Il processo di POE si conclude generalmente con la valutazione dell'efficacia delle soluzioni proposte, una volta realizzate⁹.

In tempi piuttosto brevi (da poche ore a qualche giorno) è possibile condurre una valutazione indicativa se si desidera ottenere un giudizio di massima sulla qualità dell'edificio, evidenziare i principali punti di forza e le criticità più evidenti della struttura ed ottenere indicazioni per eventuali indagini mirate da compiere in un secondo momento. Spesso è in seguito ad un breve esame di questo tipo che si procede ad una POE più approfondita, di tipo investigativo. L'obiettivo in questo caso è arrivare ad un giudizio articolato, ampliando la tipologia e la quantità di dati raccolti con l'impiego di metodologie diversificate, lo studio dei rapporti di causa ed effetto alla base dei problemi individuati e il coinvolgimento degli utilizzatori della struttura nella scelta delle soluzioni da adottare per migliorare la qualità degli spazi.

Ad un livello più complesso, una POE diagnostica estende l'orizzonte del proprio intervento, strutturandosi come una vera e propria ricerca, i cui risultati possano diventare un riferimento per la costruzione di nuovi edifici. Questo tipo di POE, che può dura-

⁷ Per l'evoluzione storica della *Post-Occupancy Evaluation* si vedano: Wolfgang F.E. Preiser, Harvey Z. Rabinowitz, Edward T. White, *Post-Occupancy Evaluation*, New York: Van Nostrand Reinhold, 1988, p.8-16; Wolfgang F.E. Preiser, *The Evolution of Post-Occupancy Evaluation: Toward building performance and universal design evaluation*, in: Federal Facilities Council, board on infrastructure and the constructed environment, National Research Council, *Learning from our buildings: a state-of-the-practice summary of Post-Occupancy Evaluation*, Washington: National Academy Press, 2002, p. 9-22, <<http://www.nap.edu/catalog/10288.html>>.

⁸ *Learning from our buildings* cit., p.v, <<http://www.nap.edu/catalog/10288.html>>.

⁹ Preiser, Rabinowitz, White, *Post-Occupancy Evaluation* cit., p. 53-65.

re anche più di un anno, è generalmente utilizzata da imprese ed organizzazioni per migliorare la progettazione di edifici che possono essere riprodotti in serie (come fabbriche o immobili residenziali) ed ottenere così ricadute economiche nel lungo periodo.

Una volta scelto il livello di approfondimento dell'indagine di POE si decide quali aspetti della struttura saranno oggetto di analisi. Le *performances* di un edificio includono elementi tecnici (comfort termoigrometrico, acustica, illuminazione), funzionali (organizzazione degli spazi, adeguatezza degli arredi, efficacia della segnaletica, correttezza del posizionamento dell'edificio nel tessuto urbano) e comportamentali (aspetti psicologici legati alla percezione dello spazio, al comfort, al gradimento complessivo per la struttura¹⁰); poiché ogni aspetto può entrare a far parte del processo valutativo, si corre il rischio di disperdere energie e risorse comprendendo nell'indagine un numero eccessivo di variabili. Un buon punto di partenza nella scelta di cosa valutare consiste nel riprendere gli obiettivi che si erano fissati in fase progettuale, per verificare se e in che misura siano stati centrati. Analisi di valutazione dell'edificio possono anche servire a convalidare formalmente delle impressioni latenti che emergono in fase di pianificazione. Nel caso delle biblioteche il personale può fornire delle indicazioni sugli spazi di lavoro e sugli ambienti destinati al pubblico ricavate dall'ascolto e dall'osservazione del comportamento degli utenti, così da avere un primo quadro delle criticità che potrebbero diventare oggetto di studio.

Le tecniche di indagine applicabili nel corso di una valutazione post-abitativa sono estremamente variegata; non esiste un'unica via per condurre una POE, ma si bilanciano metodologie di analisi quantitativa e qualitativa attraverso un approccio integrato.

Per un'analisi delle componenti tecniche della struttura non si può prescindere da misurazioni dei parametri fisici (illuminazione, temperatura, rilevazione del rumore); nell'indagine sugli aspetti funzionali e comportamentali gli strumenti a disposizione si diversificano a seconda delle esigenze espresse al momento della pianificazione.

Un sopralluogo alla struttura è alla base di molte valutazioni post-abitative perché permette a chi conduce l'indagine di conoscere l'edificio e di osservare il comportamento degli utilizzatori e le modalità con cui adattano gli spazi alle loro esigenze. È una forma di analisi preliminare che, se condotta da un soggetto esterno, aiuta a far emergere criticità che tendono a sfuggire all'osservazione di chi vive quotidianamente la biblioteca.

Per ottenere un riscontro sul gradimento della struttura in breve tempo e coinvolgendo un numero elevato di frequentatori le indagini di POE fanno ampio uso di questionari. Le rilevazioni condotte con il modello LIBQUAL+™ o similari, come si è visto, non sono sufficienti per ottenere un riscontro esaustivo sul giudizio degli utilizzatori dello spazio bibliotecario e sono spesso seguite da ulteriori analisi più approfondite; la somministrazione di questionari di questo tipo avviene quindi nelle fasi iniziali della ricerca, per avere un quadro generale sul gradimento della struttura, oppure per verifiche cicliche sulla tenuta della soddisfazione nel corso del tempo. Se si desidera ottenere il parere degli utenti su soggetti specifici (la qualità delle sedute, l'organizzazione del settore ingresso, la facilità di movimento per l'edificio) o se si vuole coinvolgere un determinato segmento di pubblico (i bibliotecari, gli utilizzatori delle sale studio, i frequentatori dello spazio bambini) si preferisce ricorrere a questionari realizzati su misura.

Il limite dei questionari risiede nella rigidità della struttura, là dove, anche in

10 Dennis C. James – Sharon L. Stewart, *Library design analysis using Post-Occupancy Evaluation methods*, «Science and technology libraries», 15 (1995), n.2, p.3-16.

caso di risposte aperte, l'intervistato non può deviare dal percorso prestabilito al momento della costruzione dello schema di domande, ed il suo apporto personale ed estemporaneo risulta quindi fortemente limitato.

Per questo motivo, soprattutto se si desidera un confronto con gli utenti e lo staff per ottenere suggerimenti per nuove soluzioni spaziali, la *Post-Occupancy Evaluation* si avvale di interviste e *focus groups*, che stimolano la partecipazione attiva dei soggetti coinvolti e che, lasciando un ampio margine di espressione agli intervistati, permettono di ottenere suggerimenti circostanziati anche su questioni che con altri tipi di indagine non avrebbero modo di essere prese in considerazione.

I risultati delle attività di POE hanno ricadute immediate sull'edificio analizzato, perché ispirano interventi migliorativi che contribuiscono ad aumentare la qualità abitativa e la soddisfazione dei frequentatori dell'edificio. Nel lungo periodo, la condivisione dei risultati ottenuti aiuta a compiere scelte ragionate in fase di progettazione perché permette di evitare il ripetersi di errori commessi in strutture già terminate, limitando dispendiosi interventi di adeguamento, e di replicare invece soluzioni esemplari che hanno dimostrato già in altri contesti la loro efficacia.

Nonostante i numerosi vantaggi legati all'applicazione di strategie di *Post-Occupancy Evaluation*, permangono resistenze culturali che ne impediscono una piena diffusione, soprattutto se ad essere sottoposto a giudizio è un edificio di recente costruzione. Spesso in questi casi è difficile incontrare la piena disponibilità da parte degli architetti, che non gradiscono di doversi continuare ad occupare di un'opera ormai portata a compimento, e temono la cattiva pubblicità nel caso in cui si dovessero riscontrare criticità nel loro progetto. D'altro lato, per gli amministratori è altrettanto controproducente far emergere limiti e carenze di un edificio che si vorrebbe considerare magari come un ritorno di immagine positivo¹¹.

Una ulteriore difficoltà è data dalla specificità dei risultati ottenuti con una *Post-Occupancy Evaluation* condotta su un singolo edificio, che non consente di replicare in maniera automatica le strategie di miglioramento adottate; la soggettività del giudizio degli intervistati rende i risultati delle indagini qualitative non esportabili in contesti differenti, e ogni ente che vuole valutare la qualità della propria struttura per migliorarla deve condurre una propria indagine e trovare soluzioni su misura. Allo stesso tempo, però, i piani di POE condotti su più edifici contemporaneamente corrono il rischio di mantenere l'analisi su un livello superficiale, specie se non si rivolgono a tipologie edilizie più o meno standardizzate (come scuole o uffici). La necessità di poter comparare gli output di ogni singolo POE può indurre a concentrare l'analisi sugli aspetti tecnici degli edifici analizzati, limitando la raccolta di dati qualitativi perché richiedono un maggiore impegno temporale e producono risultati raffrontabili con maggiore difficoltà; inoltre, i costi più elevati limitano le possibilità di avviare progetti di così ampio respiro.

La valutazione post-abitativa in biblioteca

La *Post-Occupancy Evaluation* è stata applicata a numerose biblioteche, soprattutto accademiche, a partire dagli anni Novanta, ed è stata oggetto di discussione nella sessione *Library buildings and equipment* del 78° congresso IFLA tenutosi ad Helsinki nel 2012, ma resta una pratica poco diffusa fuori dall'area anglosassone. Poiché ogni indagine è calibrata sulle specifiche esigenze della struttura oggetto di analisi, non esiste un modello unico applicabile in contesti differenti, ma la condivisione dei per-

¹¹ Federal Facilities Council, *Learning from our buildings* cit., p.4.

corsi di POE giunti a compimento aiuta a capire la portata dei miglioramenti che possono essere raggiunti tanto nell'organizzazione degli ambienti di lavoro quanto nella percezione dello spazio da parte degli utenti.

Una delle prime esperienze documentate di *Post-Occupancy Evaluation* in biblioteca è stata condotta nel 1992 sulla Rodger's Science and Engineering Library nel campus dell'Università dell'Alabama. La decisione di ampliare la struttura ha suggerito un ripensamento dell'intera biblioteca sulla base di indicazioni provenienti dal personale e dagli utenti, utilizzando le tecniche di POE. Per valutare punti di forza e di debolezza dell'edificio sono stati individuati 16 elementi considerati come obiettivi prioritari nel progetto iniziale, da sottoporre al giudizio di studenti, professori e personale di biblioteca: illuminazione, acustica, qualità dell'aria, temperatura, qualità dei materiali, soluzioni per il superamento delle barriere architettoniche (aspetti tecnici); funzionalità dell'arredamento, segnaletica, localizzazione delle postazioni per fotocopie e ricerche a catalogo (aspetti funzionali); sicurezza personale, privacy nelle aree per lo studio, spaziosità delle aree di deposito dei libri, attrattiva estetica del design interno (aspetti comportamentali). Le risposte al questionario hanno dimostrato un generale gradimento per l'edificio bibliotecario e per le sue componenti estetiche e funzionali, ma sono risultate insoddisfacenti l'acustica delle sale studio, la segnaletica e la presenza di barriere architettoniche. Si è osservata anche una diffusa difficoltà nell'adattare gli spazi di lavoro alle nuove strumentazioni informatiche (che iniziavano a diffondersi all'epoca in cui questa POE è stata realizzata). Alcune delle soluzioni proposte per correggere questi elementi negativi riguardavano il riposizionamento delle postazioni per lo studio di gruppo e delle fotocopiatrici (principali fonti di inquinamento acustico), un rinnovamento della segnaletica, l'utilizzo di nuove postazioni di reference e di ricerca a catalogo adatte ad ospitare i nuovi computer. Per procedere con gli interventi migliorativi, la *Post-Occupancy Evaluation* ha proposto ulteriori indagini sui percorsi di utilizzo della biblioteca da parte degli utenti e il collaudo di diversi prototipi di segnaletica interna per trovare quella più funzionale¹². In questo caso, la POE è stata applicata, in previsione di una ristrutturazione, per fare un bilancio sulla qualità dell'edificio esistente. Sono stati sottoposti al giudizio degli utenti quelli che erano stati considerati come punti di forza nella prima progettazione della biblioteca, ed avendo già individuato gli oggetti dell'indagine il questionario risulta il metodo più appropriato per avere risposte comparabili e statisticamente rilevanti, anche se non esaustive.

Un caso di valutazione post-abitativa di un nuovo edificio è quello della Art, Media and Design Library della Nanyang Technological University di Singapore, inaugurata nel 2005, una biblioteca progettata con lo scopo di offrire ai suoi studenti ambienti di studio stimolanti e curati nel design, considerando quanto la specifica tipologia di utenza possa essere sensibile al valore artistico e innovativo degli spazi di studio. Per questo motivo è stata posta una specifica attenzione all'allestimento degli interni, alla creazione di tipologie differenti di posti a sedere (panche destinate alla sosta breve nelle aree *browsing*, ampi tavoli per lo studio di gruppo, poltrone informali facilmente spostabili da un punto all'altro per garantire la possibilità di scelta e gestione autonoma dello spazio), all'impiego di ausili tecnici all'avanguardia per lo studio (lavagne in vetro, postazioni audio e video individuali e collettive). A pochi mesi dall'apertura della nuova biblioteca il personale ha ritenuto opportu-

¹² Dennis C. James – Sharon L. Stewart, *Library design analysis using Post-Occupancy Evaluation*, «Science & technology libraries», 15 (1995), n.2, p. 3-16.

no valutare se le scelte stilistiche e funzionali avessero incontrato il gradimento dei lettori. Si è proceduto alla somministrazione di questionari a risposta aperta per captare le sensazioni degli studenti, e sono state realizzate interviste mirate ai docenti sulla qualità dello spazio bibliotecario. Nonostante alcuni pareri negativi (poche postazioni isolate per lo studio individuale e la concentrazione, scarso uso della sala video) l'impressione generale è quella di uno spazio stimolante e innovativo molto gradito dai frequentatori¹³. Nella Art, Media and Design Library di Singapore la *Post-Occupancy Evaluation* è stata impiegata per verificare se gli obiettivi prefissati dai progettisti siano stati effettivamente colti, e se gli sforzi intrapresi per creare un ambiente stimolante per gli studenti abbiano avuto un esito positivo. Non essendo richiesto un contributo al miglioramento della situazione dell'edificio, la somministrazione di un questionario a risposte aperte è stato sufficiente per rilevare la soddisfazione e i commenti dei lettori.

In tempi più recenti l'università di Hannover ha avviato una riflessione sul concetto di spazio per l'apprendimento (*Lernraum*, o *Learning Space*) inteso come luogo stimolante ed interattivo, in cui sia possibile studiare, seguire corsi, avere accesso a contenuti digitali, intrattenere relazioni e confronti tra studenti e docenti in maniera diversa da quanto si faccia normalmente nella frequentazione di biblioteche e aule tradizionali. La principale biblioteca dell'Università, la German National Library of Science and Technology and University library, è un edificio progettato negli anni Sessanta che si vuole rendere punto di riferimento per questa nuova gestione degli spazi universitari attraverso una ristrutturazione mirata.

In questo caso, l'applicazione della *Post-Occupancy Evaluation*, condotta nel 2011, ha avuto lo scopo di valutare in che modo vengano usati lo spazio bibliotecario aperto al pubblico e le collezioni, e di confrontarsi con gli utenti su alcune proposte per un radicale rinnovamento dell'edificio. Un primo livello di riflessione ha coinvolto i bibliotecari addetti al servizio al pubblico per individuare le principali esigenze manifestate dai frequentatori della biblioteca (identificate con il riordinamento dell'area dedicata alle collezioni di reference, per ampliare lo spazio a disposizione per le postazioni di lavoro; il numero dei presidi informativi e la loro distribuzione nell'edificio; l'organizzazione e i bisogni relativi alle attrezzature nelle postazioni di studio). Attraverso un'agenzia esterna specializzata in ricerche qualitative sono stati condotti *focus groups*, interviste individuali e *brainstorming* che hanno coinvolto gli studenti. Un aspetto interessante delle metodologie applicate è stato l'uso di fotografie per illustrare diverse possibili soluzioni e disposizioni per gli spazi di lettura e le postazioni di lavoro: grazie alle immagini è stato più semplice per gli intervistati spiegare anche da un punto di vista non tecnico, ma emozionale, che tipo di ambiente consideravano più adatto e confortevole per lo studio.

I risultati della ricerca hanno evidenziato il bisogno di postazioni di lavoro più adeguate alle diverse attività che si devono svolgere a seconda che si stia lavorando da soli o in gruppo, a partire da postazioni più spaziose e meglio attrezzate (lampade e prese elettriche sono tra le richieste più comuni). Allo stesso tempo gli intervistati hanno insistito sulla necessità di separare le zone di lavoro individuale, per renderle meno rumorose e favorire così la concentrazione, proponendo di situare le postazioni una dietro l'altra e non una di fronte all'altra, per evitare distrazioni¹⁴. Lavorare alla progettazione di nuovi spazi in collaborazione con gli uten-

13 Kasthuri Anandasivam – Choy Fatt Cheong, *Designing a creative learning environment: NTU's new art, design and media library*, «The electronic library», 26 (2008), n. 5, p.650-661.

ti attraverso i *focus groups* è servito per condurre una *Post-Occupancy Evaluation* il cui scopo era valutare elementi ritenuti cruciali nell'organizzazione spaziale della biblioteca, traendo spunto dalle proposte dei lettori per ridisegnare l'edificio in chiave più funzionale.

Nello stesso periodo (2011) la biblioteca della University of Missouri-Kansas City, da tempo in procinto di realizzare un ampliamento della struttura costantemente rimandato per mancanza di risorse, ha optato per una gestione del cambiamento dello spazio bibliotecario attraverso progetti di breve periodo a budget ridotto. Il primo passo è stato l'automazione dei depositi, che ha permesso di liberare spazio sufficiente alla creazione di nuove zone studio, e ha condotto alla ristrutturazione dell'intero piano terra dell'edificio. Nel 2012 è cominciato un processo di valutazione dei cambiamenti realizzati nella struttura, tenendo conto sia del giudizio di utenti e personale rispetto agli spazi rinnovati, sia di nuove idee e proposte per i successivi interventi sul resto della struttura. La biblioteca partecipa al progetto LIBQUAL+™, che prevede la somministrazione del questionario ogni tre anni; un controllo sull'uso degli spazi è costantemente effettuato attraverso la valutazione delle statistiche d'uso delle diverse aree della biblioteca. I bibliotecari conducono osservazioni periodiche sulle modalità d'uso della struttura da parte degli utenti, e questi ultimi sono coinvolti in *focus groups* nei quali si discutono possibili soluzioni per gli interventi nei settori non ancora ristrutturati. Se questa modalità di gestione dell'edificio corre il rischio di far percepire lo spazio bibliotecario come instabile ed in perenne cambiamento, allo stesso tempo ha permesso di procedere ad un restauro sostenibile dell'edificio con un controllo costante sugli effetti delle scelte intraprese¹⁵. In questo caso, la *Post-Occupancy Evaluation* diventa uno strumento al servizio del miglioramento continuo dell'edificio bibliotecario. Il coinvolgimento degli utenti ha inoltre consolidato il senso di appartenenza al sistema dell'università, valorizzando le opinioni dei frequentatori e rendendoli parte attiva nel processo di trasformazione dell'intera struttura.

Le tecniche impiegate per realizzare indagini di *Post-Occupancy Evaluation* sono in continua evoluzione. Poiché la fonte principale delle informazioni continua ad essere il giudizio dei frequentatori dello spazio bibliotecario, sono in corso ricerche per allargare le modalità di acquisizione delle opinioni degli utenti attraverso lo studio dei social media come fonte di *feedback* non intenzionali. Una sperimentazione in questo campo è stata recentemente compiuta con gli utenti della Main Public Library di Seattle, di cui sono in corso di pubblicazione i risultati¹⁶.

L'impiego della *Post-Occupancy Evaluation* in ambito bibliotecario mira nella maggior parte dei casi a migliorare la funzionalità di un singolo edificio e la percezione della struttura da parte dei suoi utilizzatori. Per questo motivo le indagini condotte sono di tipo indicativo-investigativo, con costi contenuti e tempi di esecuzione relativamente brevi.

Meno frequenti sono le ricerche condotte su gruppi di biblioteche o il coinvol-

14 Anette Franzkowiak, *Working with focus groups as a Post-Occupancy Evaluation (POE) to support a relaunch of the library building of the German National Library of Science and Technology/University Library Hannover (TIB/UB)* <<http://conference.ifla.org/ifla78>>.

15 Charles Forrest – Sharon L. Bostick, *Welcoming, flexible, and state-of-the art. Approaches to continuous facilities improvement*, <<http://conference.ifla.org/ifla78>>.

16 Ruth Dalton – Saskia Felizitas Kuliga – Christoph Hoelscher, *POE 2.0: exploring the potential of social media for capturing unsolicited post occupancy evaluations*, «Intelligent buildings international», published online: 30 May 2013.

gimento di una biblioteca in piani di rilevazione su più strutture con finalità differenti, e la conseguente condivisione di strategie di miglioramento nell'ambito della scienza delle costruzioni¹⁷.

Nel contesto italiano, dove solo in tempi recenti si sta affermando la considerazione per la dimensione spaziale delle biblioteche come elemento fondamentale della percezione dell'utente¹⁸, l'attuazione di indagini di POE può aiutare a diffondere la cultura della qualità architettonica e stimolare un confronto costruttivo tra esperienze e soluzioni diverse, superando eventuali remore nell'ammissione delle debolezze della propria biblioteca e pubblicizzandone, al contrario, i miglioramenti conquistati.

Come si è detto, spesso l'attuazione di una POE avviene in occasione di trasformazioni sostanziali nella struttura della biblioteca, ma un motivo per valutare l'edificio potrebbe essere semplicemente il desiderio di conoscere l'opinione degli utenti rispetto alla struttura e alla sua organizzazione, così da osservare la biblioteca da un punto di vista diverso, non viziato dall'abitudine di chi ci lavora quotidianamente, ed individuare margini di miglioramento, anche minimi, che possono migliorare la qualità dall'esperienza dei lettori.

Un possibile sviluppo della valutazione post-abitativa nelle biblioteche italiane è costituito dalle indagini sul riuso degli edifici. A differenza di quanto avviene all'estero, la maggior parte delle biblioteche nel nostro paese è collocata in strutture nate per altre funzioni e che sono state successivamente riadattate. Sebbene il confronto tra POE condotti su edifici diversi sia in genere scarsamente praticabile, nel caso delle biblioteche ubicate in edifici storici il confronto delle valutazioni post-abitative potrebbe essere utile per individuare problemi comuni sui quali si potrebbe intervenire riprendendo soluzioni già adottate in altre strutture, e che potrebbero essere evitati nella progettazione di nuove biblioteche.

Chiarire le ragioni per cui si decide di avviare una valutazione post-abitativa nella propria biblioteca e gli obiettivi da perseguire determina le modalità di attuazione della ricerca ed il tipo di dati da raccogliere.

Nel caso della valutazione di un edificio recentemente inaugurato si può condurre un'osservazione preliminare sull'interazione tra utenti e spazi, e successivamente somministrare un questionario focalizzato sugli aspetti del progetto ritenuti più importanti (un edificio che è stato progettato per sfruttare l'illuminazione naturale richiederà giudizi specifici e dettagliati sul comfort luminoso nei diversi settori piuttosto che sulla disposizione dei punti informativi per il pubblico).

Le ricerche qualitative che coinvolgono gli utenti in maniera diretta (*focus groups* e interviste) sono preferibili quando si sta programmando un cambiamento e si

17 A questo proposito si veda l'analisi condotta nel 1995 all'interno del progetto PROBE – Post-Occupancy review of Buildings and their Engineering, promosso dal governo inglese, sull'Anglia Polytechnic University Learning Resource Centre: R Cohen, A Leaman, D Robinson and M Standeven, *Probe 8: Queens Building, Anglia Polytechnic University*, BSJ, 27-31 (December 1996) <<http://www.usablebuildings.co.uk/Probe/APU/APUDegraded.pdf>>. Nel 2011 la provincia di Barcellona ha realizzato un programma di POE su 33 biblioteche costruite o ristrutturate per ottenere indicazioni sulla costruzione di ulteriori nuove biblioteche: Mercè Millàn – Ester Omella – Assun Viladrich, *When used, library buildings show up, take profit of it!* <<http://conference.ifla.org/ifla78>>.

18 Chiara Faggiolani, *L'identità percepita: applicare la Grounded Theory in biblioteca*, «JLIS.it.» Vol. 2, n. 1 (June 2011), p.26.

vogliono prendere decisioni ampiamente condivise (una diversa disposizione delle collezioni, la creazione di nuovi ambienti per lo studio o l'inserimento di un'area destinata a mamme e piccolissimi). Si deve tenere presente che la partecipazione degli utenti alla valutazione dell'edificio, così come avviene per le indagini di *customer satisfaction*, produce delle aspettative nei soggetti coinvolti; se si richiede ai frequentatori della biblioteca un coinvolgimento diretto nella negoziazione delle possibili soluzioni migliorative ai problemi individuati, bisogna essere in grado di produrre i cambiamenti proposti, in caso contrario si rischia di deludere le aspettative dei lettori e di danneggiare la reputazione della biblioteca.

Nell'elaborazione di un piano di *Post-Occupancy Evaluation* l'individuazione delle tecniche di indagine appropriate è un momento delicato, in cui l'indecisione può costituire un serio ostacolo al passaggio dalla fase progettuale alla fase operativa; i bibliotecari che hanno già condotto indagini sulla soddisfazione dell'utenza saranno facilitati nelle scelte grazie alle competenze acquisite sul campo, ma è bene ricordare che è sempre possibile intervenire in corso d'opera per migliorare la raccolta dei dati attraverso l'integrazione con nuove tecniche di ricerca. Per questo motivo la fase operativa deve essere costantemente monitorata per verificare sul campo l'efficacia del percorso che si sta seguendo ed eventualmente correggere il tiro.

Come viene suggerito da chi ha già realizzato analisi di *Post-Occupancy Evaluation*, il passaggio fondamentale è passare dalla teoria alla pratica: «Molti, se non tutti gli esperti [...] si sono confrontati ad un certo punto con metodi alternativi o semplicemente hanno agito d'istinto. Ciò che nessuno di loro ha fatto è stato aspettare il metodo perfetto per condurre valutazioni in ogni circostanza»¹⁹.

ABSTRACT

AIB studi, DOI 10.2426/aibstudi-8983, vol. 53 n. 2 (maggio/agosto 2013), p. 17-28.

MARIA CHIARA SBIROLI, Biblioteca della Fondazione Gramsci Emilia-Romagna, via Mentana 2, 40126 Bologna, e-mail csbiroli@libero.it.

Valutazione dello spazio architettonico delle biblioteche attraverso la *Post-Occupancy Evaluation*

La *Post-Occupancy Evaluation* (valutazione post-abitativa) o POE è un tipo di indagine diffusa prevalentemente nei paesi di area anglosassone che consente la valutazione di un edificio architettonico dopo che è entrato in funzione, e ne verifica la fedeltà al progetto iniziale e l'adeguatezza rispetto all'uso effettivo che ne viene fatto, prestando particolare attenzione al giudizio dei suoi utenti. Grazie ai risultati ottenuti è possibile perfezionare l'organizzazione interna di un edificio, ottenere indicazioni per eventuali ristrutturazioni, e più in generale migliorare la progettazione di determinate tipologie di edifici. Da un punto di vista metodologico la *Post-Occupancy Evaluation* è caratterizzata dall'impiego congiunto di indagini quantitative e qualitative, e la sua flessibilità consente di adattarla a esigenze differenti e di tenere conto di fattori contingenti come quelli di carattere economico e/o temporale. In ambito bibliotecario, questo tipo di indagine è stato impiegato per ottenere feedback utili per la riprogettazione delle biblioteche

19 John Gray – George Baird, *How to plan and conduct evaluations*. In: Centre for Building Performance Research, Victoria University of Wellington, *Building evaluation techniques*, New York, etc. : McHraw-Hill, 1996, p.14.

o per supportare scelte di cambiamento nell'organizzazione interna. Nel complesso, è servita a rafforzare la percezione positiva degli spazi da parte degli utenti, contribuendo a creare un senso di partecipazione e di appartenenza. Visti i risultati positivi è auspicabile che la *Post-Occupancy Evaluation* degli edifici bibliotecari venga introdotta anche in Italia.

Post-Occupancy Evaluation of library buildings

Post-Occupancy Evaluation (POE) is the process of evaluating buildings after they have been built and occupied for some time – in order to assess their conformity to the original project and to their actual use – paying particular attention to the feedback from the occupants of the building being evaluated. POE is of some help for enhancing buildings' organization, finding inspiration for a possible future renovation and – in wider terms – for improving buildings' design. It usually includes a mix of quantitative and qualitative techniques and it's versatile enough to be adapted to different needs and specific budget/time limitations. Library buildings' Post-Occupancy Evaluation has been adopted in order to plan libraries' refurbishment and to support organizational changes. On the whole, it increased the positive perception of spaces and the patrons' sense of belonging and participation to the library. Given these positive results, it is advisable to test POE in Italian libraries too.