

AperTO - Archivio Istituzionale Open Access dell'Università di Torino

La biblioteca riflessa

This is a pre print version of the following article:

Original Citation:

Availability:

This version is available <http://hdl.handle.net/2318/1521117> since 2015-07-04T14:52:24Z

Terms of use:

Open Access

Anyone can freely access the full text of works made available as "Open Access". Works made available under a Creative Commons license can be used according to the terms and conditions of said license. Use of all other works requires consent of the right holder (author or publisher) if not exempted from copyright protection by the applicable law.

(Article begins on next page)

La biblioteca riflessa. Prime valutazioni su un progetto di osservazione ed interpretazione dello spazio della biblioteca pubblica

Maria Pagano * – Maurizio Vivarelli **

1. Un progetto di ricerca sull'identità della biblioteca: primi risultati

Con questo contributo vengono resi noti alcuni esiti di un progetto ricerca che si pone per oggetto l'analisi, la valutazione, l'interpretazione di certi tratti della biblioteca pubblica contemporanea. Il contesto del progetto è costituito da una fitta e densa letteratura sull'argomento, a matrice sia accademica che professionale, che concorda anzitutto nel mettere in evidenza i molti fattori di cambiamento, dando rilievo di volta in volta a cause, concomitanti e tuttora in azione, sulla base di più o meno consapevoli punti di vista interpretativi. In questa sede, tuttavia, il dibattito su questi temi, in quanto tale, rimane sullo sfondo, e ci limitiamo a segnalare che alcune delle più rilevanti questioni teoriche, metodologiche, applicative ad esso correlate sono state discusse in un convegno svolto recentemente a Torino e estesamente descritte in un articolo pubblicato da «AIB Studi»¹. Basti ricordare, qui, che le trasformazioni dei modelli di produzione e comunicazione della conoscenza – e della conoscenza oggettivata in documenti – degli ultimi decenni hanno prodotto uno stato di opacità ed incertezza, da intendere né come un fenomeno intrinsecamente negativo, né, all'estremo opposto, come una evoluzione finalisticamente orientata verso le «magnifiche sorti e progressive» evocate nella *Ginestra* di Giacomo Leopardi. Questi multiformi elementi possono essere analizzati a partire da punti di vista diversi, riconducibili a prospettive di natura storica, sociologica, bibliografica, biblioteconomica, gestionale tra loro talvolta assai distanti, e che hanno come fine immediato, ad esempio, il concetto di 'qualità' dei servizi o quello più complesso e sfumato di 'impatto'². L'obiettivo di questo progetto, invece, si situa per così dire sul confine del profilo e degli interessi disciplinari della cultura biblioteconomica contemporanea, o almeno di quella a più spiccata matrice pragmatica, ed è orientato, direttamente, al campo dei fenomeni che nello spazio (architettonico, documentario, digitale) della biblioteca si situano; fenomeni da rilevare, sulla scorta della lezione (e della *epochè*) husserliana, sospendendo l'applicazione di ogni giudizio preliminare, e visti dunque anzitutto nel loro esserci³. Da queste premesse si origina una linea di ricerca che può essere individuata nell'analisi della morfologia dello spazio della biblioteca pubblica⁴, ed il cui obiettivo consiste nel cercare di

* Università degli studi di Torino. Posta elettronica: maria.pagano@edu.unito.it; ** Università degli studi di Torino. Posta elettronica: maurizio.vivarelli@unito.it. Maria Pagano è autrice del § 3; Maurizio Vivarelli dei § 1, 2, 4. Ultima consultazione dei siti web 14 marzo 2015.

¹ Il convegno, dal titolo *L'identità della biblioteca pubblica contemporanea. Principi e metodi di analisi, valutazione, interpretazione*, si è svolto il 12 dicembre 2014, ed è stato organizzato dal Dipartimento di Studi storici dell'Università di Torino e dalla Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación della Universidad de Extremadura. Gli atti sono in corso di stampa; l'articolo cui si fa riferimento è: MAURIZIO VIVARELLI, *Specie di spazi. Alcune riflessioni su osservazione e interpretazione della biblioteca pubblica contemporanea*, «AIB Studi», 54, 2014, 2/3, p. 181-199.

² Per una introduzione al concetto di 'qualità' della biblioteca e di 'impatto' dei suoi servizi cfr. GIOVANNI DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009 (in part. il cap. 2) e *L'impatto delle biblioteche accademiche. Un progetto e un seminario*, a cura di G. Di Domenico, Roma, AIB, 2014 (in part. il cap. 1).

³ Per una breve spiegazione dei fondamenti di questo approccio si rinvia al già richiamato *Specie di spazi*, in part. p. 189-190. L'articolo va inserito in una serie di contributi di riflessione sulla identità della biblioteca tra i quali si ricordano in particolare: G. DI DOMENICO, *Conoscenza, cittadinanza, sviluppo: appunti sulla biblioteca pubblica come servizio sociale*, «AIB Studi», 53 (2013), n. 1, p. 13-25, DOI: <[10.2426/aibstudi-8875](https://doi.org/10.2426/aibstudi-8875)>; GIOVANNI SOLIMINE, *Nuovi appunti sulla interpretazione della biblioteca pubblica*, «AIB Studi», 53 (2013), n. 3, p. 261-271, DOI: <[10.2426/aibstudi-9132](https://doi.org/10.2426/aibstudi-9132)>; RAPHAËLLE BATS, *Biblioteche, crisi e partecipazione*, 55, 2015, 1, p. 59-70, DOI: <[10.2426/aibstudi-1100.3](https://doi.org/10.2426/aibstudi-1100.3)>.

⁴ Cercando di aggiungere allo sguardo regolato dalla metodologia dell'osservazione etnografica la curiosa ed obliqua perspicuità di quello di GEORGES PEREC, esercitato nel celebre *Tentativo di esaurimento di un luogo parigino*, a cura di Alberto Lecaldano, con foto realizzate da Pierre Getzler, Roma, Voland, 2011.

definire un approccio prima teorico e poi metodologico in grado di dar conto dei fattori di mutamento che caratterizzano l'identità della biblioteca pubblica, e di cercare di restituire, di essi, una visione unitaria e d'assieme⁵. L'ipotesi progettuale di cui qui si presentano alcuni risultati, alla sua radice, consiste dunque nel prendere in esame, tendenzialmente, *tutto ciò* che si situa nello spazio architettonico, bibliografico, informativo, digitale, antropologico della biblioteca pubblica, secondo una prospettiva unitaria ed olistica. Il secondo tratto significativo di questo approccio è che esso non è finalizzato al conseguimento di qualcosa d'altro, come ad esempio fornire elementi di conoscenza utili per una più corretta od efficace gestione: l'obiettivo è, insomma, puramente conoscitivo, ed auspicabilmente 'utile' proprio, con facile ossimoro, nella sua vocazione decisamente antiutilitaristica. Una posizione, dunque, per certi aspetti simile a quella dichiarata da Nuccio Ordine quando, nel suo *Manifesto* appassionatamente dedicato al tentativo – anch'esso inutile – di difesa di certe invarianti della cultura umanistica, scrive che «Esistono saperi fine a se stessi che [...] possono avere un ruolo fondamentale nella coltivazione dello spirito e nella crescita civile e culturale dell'umanità»⁶. Certo, il tema è complesso, e non può essere risolto e trattato con una sommaria citazione. Basti dire, per ora, che l'«inutilità» di cui parla Ordine vuole in primo luogo opporsi alla «logica del profitto» che caratterizza il «brutale contesto» in cui viviamo, e che per questo è giusto affermare che «l'utilità dei saperi inutili [si contrapponga] radicalmente all'utilità dominante che, in nome di un esclusivo interesse economico, sta progressivamente uccidendo la memoria del passato, le discipline umanistiche, le lingue classiche, l'istruzione, la libera ricerca, la fantasia, l'arte, il pensiero critico e l'orizzonte civile che dovrebbe ispirare ogni attività umana»⁷. Ma questo, in fondo, non è il campo su cui potrebbero e dovrebbero insistere i compiti e le funzioni delle biblioteche, proiettate nell'ambito della dimensione che è loro propria, che è quella dei fenomeni di lunga durata?

2. Per un approccio olistico

L'obiettivo generale della ricerca parte anzitutto dalla semplice e per certi aspetti anche banale presa d'atto del fatto che la crisi della identità della biblioteca pubblica contemporanea richiamata in apertura, nelle sue molte e ramificate implicazioni, rende necessario un contestuale ripensamento dei principi e delle tecniche di valutazione ed interpretazione dello spazio bibliotecario. Valutare una biblioteca consiste in fondo nell'elaborare un giudizio che misuri il grado di rispondenza di alcuni fenomeni, situati nello spazio della biblioteca, rispetto a quelli presenti nello spazio idealizzato di un modello di riferimento, dando conto essenzialmente del loro grado di congruità o di scostamento; con le parole di Serrai analizzare, sotto il profilo quantitativo, le funzioni di una biblioteca vuol dire sostanzialmente prendere in esame «l'esercizio della relazione utenza nei confronti di una raccolta di documenti»⁸. Più sfumate, e collocate in campi interpretativi esterni a questa «relazione di utenza»

⁵ Cercando di tener conto, nella successiva fase *construens* del progetto, degli apporti derivanti da certi temi del pensiero di Gregory Bateson e di Albert-László Barabási e, più in generale, della riflessione contemporanea sulla complessità.

⁶ NUCCIO ORDINE, *L'utilità dell'inutile. Manifesto*, con un saggio di Abraham Flexner, Milano, Bompiani, 2013, p. 7.

⁷ Ivi, p. 8-11.

⁸ ALFREDO SERRAI, *Guida alla biblioteconomia*, Firenze, Sansoni, 1981, p. 119. Per un più ampio inquadramento di questi argomenti cfr. G. SOLIMINE, *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria*, in *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese* raccolti da Mauro Guerrini, 2 voll., Firenze, Giunta regionale toscana, 1994 (2. ed.: Milano, Editrice Bibliografica, 1996); *Per una prassi biblioteconomica ispirata ai principi del management*, in *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazione*, Atti del XL Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 26-28 ottobre 1994, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1995; *Quanto valgono le valutazioni. Il punto sulle esperienze di rilevazione statistica dei servizi delle biblioteche italiane*, «Biblioteche oggi», 14, 1996, 4, p. 34-39. La bibliografia in lingua non italiana, prevalentemente d'ambito anglo-americano, è molto ampia. Per un primo approccio cfr. RICHARD H. ORR, *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures*, «Journal of Documentation», 29, 1973, 3, p. 315-331; BLAISE CRONIN, *Taking the measure of service*, «ASLIB Proceedings» 34, 1982, 6/7, p. 273-294; DEBORAH L. GOODALL, *Performance measurement: a historical perspective*, «Journal of Librarianship», 20, 1988, 2, p. 128-144; PETER HERNON – CHARLES R. MCCLURE, *Evaluation and Library Decision Making*. Norwood, NJ, Ablex Publishing Corporation, 1990; MICHAEL SCRIVEN, *Evaluation Thesaurus* (4th edition), Newbury Park, Sage Publications, 1991; FREDERICK WILFRID LANCASTER, *If you want to evaluate your library ...*, London, Library association Publishing, 1993; C. MCCLURE, *User-based data collection techniques and strategies for evaluating networked information services*, «Library Trends», 42, 1994, 4, p. 591-607; *Library performance indicators*

sono invece le metodologie a matrice qualitativa, recentemente illustrate e discusse con notevole chiarezza da Chiara Faggiolani, ben consapevole tuttavia del fatto che, anzitutto, «importante è sapere cosa cercare e quali sono gli ambiti di intervento, il come ne è una conseguenza, perché è la cosa cercata che impone la scelta della strumentazione»⁹. L'ipotesi di fondo che caratterizza questa prospettiva progettuale può essere definita a matrice olistica, e consiste nel prendere in esame, nel loro insieme, le diverse tracce dei diversi fenomeni che si situano nello spazio architettonico, documentario digitale della biblioteca oggetto dell'indagine. Qualche anno fa, in un contributo ancora molto interessante, questa esigenza è stata avanzata, sia pure con diverse prospettive, da Scott Nicholson, in un articolo dal titolo *A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Services*¹⁰. Nicholson, dopo aver presentato e discusso alcuni dei più noti approcci teorici e metodologici, in una cornice finalizzata prevalentemente al *management* del servizio, prende atto del fatto che «many evaluations occur because of a problem or report requiring immediate management involvement. These last-minute evaluations are akin to modern emergency-room medicine: just as many patients wait until the symptoms become unbearable before seeking treatment, many library decision-makers wait until problems force a rapid evaluation. Just as the goal of holistic medicine is reaching a state of wellness for the entire body, the goal of holistic evaluation is reaching a state of wellness for the entire library. While the subsystems of a human body are more closely entwined than the subsystems of a library, enough connections exist between the library subsystems to give this comparison validity»¹¹ (Figura 1).

and library management tools, authors Suzanne Ward, John Sumsion, David Fuegi, Ian Bloor, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 1996; International Organization for Standardization, Information and documentation. *Library performance indicators. Draft International Standard ISO/DIS 11620 (ISO/TC 46/SC 8)*, 1996; TEFKO SARACEVIC – PAUL B. KANTOR, *Studying the value of library and information services: Part 1, Establishing a theoretical framework*, «Journal of the American Society for Information Science» 48, 1997, 6, p. 527-542; *The TELL IT Manual. The Complete Program for Evaluating Library Performance*, [a cura di] Douglas Zweizig, Debra Wilcox Johnson, Jane Robbins with Michele Besant, Chicago and London, American Library Association, 1996. Un utile aggiornamento è presentato in *Library Statistics for the 21st Century World*, ed. by Michael Heaney, München, K.G. Saur, 2009.

⁹ CHIARA FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa in biblioteca. Verso la biblioteconomia sociale*, URL <http://w3.uniroma1.it/seminario-biblioteconomia/wp-content/uploads/2013/05/Faggiolani_Chiara.pdf>; versione a stampa ridotta in *1.seminario nazionale di biblioteconomia: didattica e ricerca nell'Università italiana e confronti internazionali*, Roma, 30-31 maggio 2013, a cura di Alberto Petrucciani e G. Solimine; materiali e contributi a cura di Gianfranco Crupi, Milano, Ledizioni, 2013, p. 183-186.

¹⁰ «Journal of Documentation», 60, 2004, 2, p. 164 – 182.

¹¹ Ivi, p. 164.

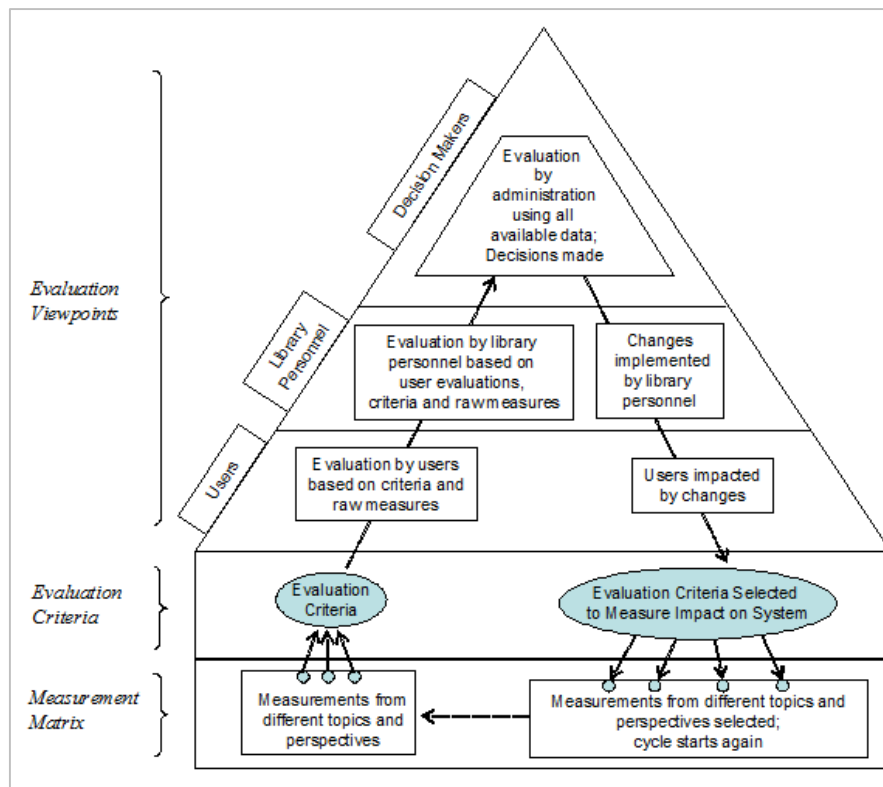


Figura 1. Ciclo della misurazione e valutazione olistica. Fonte: S. Nicholson, *A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Services*, <<http://www.bibliomining.com/nicholson/holisticfinal.html>>.

Tuttavia è importante esplicitare che la matrice olistica di questo progetto non aspira alla individuazione, tutto sommato miracolistica, di un davvero poco probabile *aleph* valutativo; molto più sobriamente si caratterizza per cercare di tener conto, tendenzialmente, dei fenomeni rilevabili (in quanto tracce) che si situano nello spazio della biblioteca, indipendentemente dal fatto che siano previsti, o meno, in un dato modello metodologico.

Le istituzioni prese in esame in questa prima fase sono state la Biblioteca delle Oblate di Firenze (<http://www.biblioteche.comune.fi.it/biblioteca_delle_oblate/>), la Ginestra Fabbrica della conoscenza di Montevarchi (<<http://www.fabbricaginestra.it/>>), il MMAB. Museo Archivio Biblioteca di Montelupo Fiorentino (<<http://www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it/index.php/cosa-e-il-mmab>>). La prospettiva ulteriore è quella di costituire un gruppo di ricerca misto, italiano e spagnolo, con cui proseguire l'attività di studio, rafforzandone e precisandone la metodologia ed estendendone l'ambito territoriale, che, nella sua prima fase, dovrebbe arrivare a prendere in esame biblioteche spagnole, portoghesi, francesi. L'impressione di partenza da cui trae origine il progetto è che si sia determinata ed acuita, in questi ultimi anni, una frattura profonda tra culture disciplinari e pratiche d'uso della biblioteca: le persone, nelle biblioteche, adottano comportamenti ed utilizzano stili documentari e cognitivi assai distanti rispetto a quanto previsto dalla configurazione strutturale dei modelli, e dai loro caratteri normativi e predittivi. Per questo è ragionevole ritenere che possa essere utile almeno provare ad andare oltre rispetto a questa «impressione», e verificare se, ripartendo dai fenomeni, sia possibile capire meglio quali relazioni causali tra i fenomeni siano istituibili. Entro gli spazi di queste istituzioni verranno dunque rilevati i fenomeni; contestualmente, a livello valutativo ed interpretativo, si cercherà di fornire, di quei fenomeni, delle rappresentazione integrate e quanto più possibile coese. In tal modo, come è evidente, si applicheranno agli stessi fenomeni due diversi linguaggi, il primo descrittivo, ed il secondo interpretativo. Il presupposto metodologico del progetto consiste nel non ricondurre la descrizione, e la conseguente sintesi valutativa, ai vincoli consapevoli o inconsapevoli posti dall'adesione ad un modello predefinito; questo presupposto

poggia su due elementi fondanti. Il primo consiste in una sorta di perseguito e consapevole sincretismo: in tal senso si utilizzeranno, sovrainterpretandoli, tutti i diversi strumenti valutativi rinvenibili. Ciò serve sia ad acquisire dati ed informazioni relativi ai fenomeni, sia a valutare i profili metateorici di riferimento; in altre parole ad elaborare una valutazione di primo livello (dei fenomeni), ed una di secondo livello (del come i fenomeni sono valutati). Il secondo elemento si sostanzia nel tentativo di utilizzare modelli di analisi di tutti i dati raccolti avvalendosi di principi mutuati dal campo della *network science*. Per ‘spazio della biblioteca’, entro questa prospettiva, si intendono tutti i fenomeni, bibliografici ed extrabibliografici, che si collocano entro i confini fisici, organizzativi, metaforici, digitali della biblioteca¹². In questo senso lo spazio della biblioteca, nel suo insieme, è preso in esame in quanto sistema di segni e di codici orientati a produrre procedure di significazione culturale, una sorta di testo, sociosemioticamente inteso, nel quale si inscrivono le pratiche d’uso degli utenti¹³. L’osservazione tendenzialmente e preliminarmente estesa a tutti i fenomeni è indispensabile, perché solo in questo modo – è utile ripeterlo ancora – diviene possibile eludere i vincoli, consapevoli ed inconsapevoli, implicati dalla adesione ad un modello. Per meglio esprimere questo concetto, è evidente che la raccolta di dati ed indicatori quantitativi relativi a prestito, impatto, circolazione, crescita del patrimonio documentario è correlata ad un modello la cui funzione è quella di valutare le modalità con cui vengono erogati specifici servizi; altrettanto evidente è il fatto che spazio fisico della biblioteca si verifichino numerosi altri fenomeni (essenzialmente azioni), di cui i metodi quantitativi non possono (e non vogliono) dare alcun conto. All’estremo opposto con i metodi a matrice qualitativa (questionari, interviste, *focus group*, etc.) l’obiettivo, più ampiamente, è quello di comprendere le modalità secondo cui la biblioteca, nella sua complessiva configurazione concettuale ed organizzativa, è percepita ed interpretata dai gruppi sociali ad essa riferibili (utenti reali e potenziali, *stakeholders*, staff etc.)¹⁴. Da un punto di vista pratico si è dunque proceduto secondo questa successione di attività:

- Visita preliminare effettuata nelle singole istituzioni, durante la quale chi conduce l’indagine si occuperà di raccogliere tutti i dati e le informazioni necessarie alla successiva fase di lavoro sul campo; nello specifico verranno acquisiti:
 - planimetrie dell’edificio;
 - informazioni di carattere storico sull’edificio e sul contesto in cui esso si situa;
 - immagini utili a delineare le modalità di arredo e di disposizione del materiale bibliografico all’interno dell’edificio;
 - dati e informazioni sulla tipologia del materiale bibliografico disponibile;
 - dati sull’utenza;
 - dati ed indicatori di servizio di natura quantitativa;
 - tutte le ulteriori informazioni che verranno ritenute utili per il conseguimento degli obiettivi dell’indagine.
- Ricognizione dei diversi strumenti di indagine quantitativa e qualitativa utilizzati nelle strutture oggetto dell’indagine, e descrivere gli esiti di volta in volta conseguiti;
- Rilevamento della configurazione architettonica, organizzativa, e funzionale dello spazio, per individuare le azioni consentite e quelle non consentite. Sono stati selezionati ambienti

¹² Principi e metodi di fondo utilizzabili per muoversi entro questa prospettiva sono stati recentemente esposti nel già richiamato *Lo spazio della biblioteca*. Nel volume, ed in particolare nel capitolo *Le persone*, vengono presentate, argomentate e discusse metodologie di analisi che si collocano entro un quadro interpretativo riconducibile da un lato alla sociosemiotica, e dall’altro a prospettive di indagine fondate su osservazioni a matrice etnografica, che tengono conto anche dei metodi di indagine dello spazio museale riconducibili al campo dei *visitors studies*.

¹³ Per una più ampia trattazione di questi temi mi sia consentito il richiamo al cap. 4 del mio *Un’idea di biblioteca* (Manziana, Vecchiarelli, 2010, p. 157 e ss.).

¹⁴ Per un inquadramento generale delle diverse prospettive di indagine cfr. ALISON J. PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull’utenza*, Milano: Editrice Bibliografica, 2010, di cui è ora disponibile la seconda edizione inglese (*Research methods in information*, London, Facet, 2013); C. FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.

informativi di particolare interesse, nei quali ad esempio si verificano fenomeni complessi rispetto ai quali si vogliono acquisire conoscenze più coerentemente strutturate. Successivamente queste azioni tipizzate sono state elencate in un semplice prospetto; infine un osservatore si colloca nello spazio oggetto dell'indagine e rileva, annotandoli, i diversi modi d'uso in un periodo campione, la cui durata temporale può essere stimata in circa 6 giorni¹⁵. Contestualmente è stata eseguita anche una osservazione non strutturata dello spazio, di seguito presentata, e denominata 'diario di bordo'.

- Elaborazione di un questionario, impostato secondo la tecnica della scala Likert, che permette di valutare l'atteggiamento della persona intervistata rispetto al contenuto dei singoli item sulla base della modulazione del grado di accordo o disaccordo, espresso attraverso cinque opzioni (Moltissimo / Molto / Abbastanza / Poco / Per nulla). Il questionario è suddiviso in quattro sezioni. La prima (24 domande) è volta ad indagare la valutazione di quali aspetti gli utenti ritengono maggiormente significativi per conferire qualità ai servizi della biblioteca (es.: qualità dello spazio architettonico, del catalogo, attivazioni di incontri, attività formative etc.). La seconda sezione (9 domande) riguarda la percezione degli aspetti ritenuti maggiormente rilevanti per valutare la professionalità del bibliotecario (competenze di natura catalografica, connesse al campo della *information literacy*, attitudini relazionali etc.). La terza sezione (9 domande) riguarda la percezione dello spazio (gradevolezza, rumorosità, etc.). La quarta sezione è composta da sei domande che individuano spazi diversi della struttura presa in esame, e richiedono ai compilatori di indicare quella da loro preferita. I questionari, come si spiegherà nel successivo § 4, sono stati somministrati ai membri dello staff ed a campioni casuali di utenti presenti nel periodo in cui venivano effettuate le osservazioni dello spazio.

È stata per il momento posticipata l'acquisizione ed analisi delle tracce digitali, le principali delle quali sono qui di seguito elencate:

- il contenuto informativo dei record nel catalogo, e degli oggetti digitali collegati ai record, quali testo, audio, file video etc.;
- i *log* delle ricerche degli utenti attraverso i portali web e il catalogo on-line;
- gli elementi valutativi utilizzati (*tags* folksonomici, *likes*, condivisioni e post di Facebook e di altri *social media*);
- le relazioni collegate a tutte queste tracce digitali comunque presenti nel web.

La effettuazione in una fase successiva di questo aspetto della ricerca è da correlare in primo luogo alle difficoltà fino a questo punto incontrate per l'acquisizione dei diversi file, la cui utilità a fini valutativi ancora non è sostanzialmente in alcun modo percepita.

3. Osservare lo spazio, interpretare la biblioteca

La fluidità delle dinamiche documentarie, relazionali, sociali e culturali che si verificano nello spazio fisico delle biblioteche pubbliche contemporanee spinge i ricercatori a intraprendere nuovi percorsi utili ad indagare e conoscere il pubblico attuale e futuro di questi luoghi sottoposti a continue mutazioni rispetto al classico paradigma bibliotecario del secolo scorso. Chi scrive ha scelto, nell'ambito del suo più ampio lavoro di tesi magistrale, di intraprendere una strada ancora poco

¹⁵ Secondo questa prospettiva sono state promosse alcune indagini attraverso una serie di tesi di laurea discusse nel corso degli ultimi anni presso l'Università di Torino, e che hanno avuto per oggetto l'analisi dello spazio della Biblioteca Universitaria e della biblioteca civica "Primo Levi" di Torino, della Biblioteca Archimede di Settimo Torinese, della biblioteca civica di Alessandria. Gli studenti che hanno condotto le rilevazioni, nell'ordine, sono Maddalena Giavina Conspettin, Andrea Guglielmi, Maria Pagano, Lucia Zanaboni, Marta Boidi. Gli esiti principali del lavoro di Conspettin sono descritti in: *Luoghi da leggere. Percezione ed uso dello spazio della Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino*, all'interno del dossier *Spazio, identità e ricerca in biblioteca: un seminario a Paderno Dugnano*, «Bollettino AIB», 51, 2011, 1/2, p. 36-45, <<http://bollettino.aib.it/article/view/4981/4750>>.

battuta in ambito strettamente biblioteconomico, ma già largamente percorsa negli ultimi anni nel mondo museale con i cosiddetti *visitor studies*, una strada che si colloca entro un preciso quadro interpretativo, riconducibile da un lato alla sociosemiotica e dall'altro alle prospettive di indagine fondate su osservazioni a base e matrice etnografica¹⁶. Con il supporto delle basi teoriche fornite dalla letteratura di settore e di quelle applicate fornite dai principali risultati di questo tipo di ricerche già pubblicati, si è tentato di indagare e conoscere l'identità bibliotecaria e quella degli utenti che frequentano lo spazio fisico di tre realtà bibliotecarie di ambito toscano: la Biblioteca delle Oblate (Firenze), la Biblioteca della Ginestra di Montevarchi (Arezzo) e il nuovo istituto MMAB. Montelupo Museo Archivio Biblioteca di Montelupo Fiorentino (Firenze). L'obiettivo di questo contributo è quello di presentare, in maniera volutamente non esaustiva, una parte dei risultati a cui si è pervenuti in questa prima fase del lavoro di tesi, dedicata al lavoro sul campo ed alla raccolta di dati di natura quantitativa e qualitativa, per dare l'idea della direzione che si sta intraprendendo, lasciando ad una fase successiva, e ad una riflessione più ampia, le considerazioni interpretative finali. Il metodo d'indagine adottato si è sviluppato in due fasi distinte ma parallele nel loro svolgimento, ed è caratterizzato dall'impiego di una delle tecniche della ricerca etnografica, ovvero l'osservazione a distanza o naturalistica, e dall'utilizzo di questionari anonimi somministrati sia agli utenti delle biblioteche prese in esame, sia agli operatori¹⁷. Partendo da queste premesse l'indagine è stata condotta in alcune aree delle tre biblioteche prese in esame e nello specifico: presso la Biblioteca delle Oblate, la sala di consultazione al primo piano, la sala lettura al secondo piano e la terrazza, nell'arco di una settimana (dal 16/6/2014 al 20/6/2014); presso la Biblioteca della Ginestra, l'area di ingresso e la sala lettura al secondo piano riducendo l'osservazione a soli tre giorni a causa della minore dimensione degli spazi (dal 24/11/2014 al 26/11/2014); ed infine, presso il MMAB, l'area di ingresso e le tre sale di lettura, anche in questo caso in un periodo di tre giorni (dal 27/11/2014 al 29/11/2014). Fedele alle caratteristiche peculiari di questo tipo di approccio etnografico, sono rimasta in disparte rispetto agli eventi che si verificavano, fingendomi una delle tante studentesse che si recano quotidianamente in biblioteca per la preparazione di un imminente esame ed equipaggiata di quaderno per gli appunti e libro di testo, e mi sono dedicata alle osservazioni, sia strutturate, utilizzando una griglia di azioni tipizzate comunemente svolte dalle persone che si recano in biblioteca e creata durante il mio lavoro di tesi triennale¹⁸, sia tenendo una sorta di "diario di bordo" in cui annotavo liberamente tutto ciò che in quel lasso spazio-temporale si verificava all'interno del mio campo visivo, seguendo il flusso e non intromettendomi in alcun modo nella realtà in cui mi trovavo. Lasciare che le interazioni spazio-utenti e utenti-utenti e i comportamenti che ne conseguono continuino, come se il ricercatore non fosse presente, permette di verificare l'occorrenza o meno di determinati fenomeni che caratterizzano l'uso dello spazio della biblioteca, ed individuarne altri utili

¹⁶ Si vedano anche gli interessanti interventi di CARLOTTA MARGARONE, *Conoscere per valutare*, in *Lo spazio della biblioteca. Culture e pratiche del progetto tra architettura e biblioteconomia*, a cura di M. Vivarelli; collaborazione di Raffaella Magnano; prefazione di Giovanni Solimine; postfazione di Giovanni Di Domenico, Milano, Editrice Bibliografica, 2013, pp. 434-438 e di ANNA LA FERLA, *Dall'analisi del pubblico alla possibilità di nuovi modelli organizzativi. L'esperienza di Palazzo Madama (2006-2012)*, ivi, p. 438-441.

¹⁷ Per una descrizione puntuale dei principi e delle tecniche di osservazione cfr. AURORA GONZÁLES-TERUEL – MAITE BARRIOS CERREJÓN, *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón, Trea, 2012, p. 159 – 182. Il criterio di selezione del campione è di natura casuale, ed è caratterizzato dal fatto che «selecciona a los individuos en función de la posibilidad de acceder a ellos y de su voluntad de participar en el estudio y no por el echo de que sean representativos de la población» (cfr. ivi, p. 68-69). L'osservazione a distanza o naturalistica, si propone di «osservare la realtà sociale e i modi di vita da una prospettiva "esterna": il ricercatore osserva i fenomeni così come si manifestano spontaneamente, nel modo il più possibile neutro, senza intervenire a modificare il naturale svolgimento degli eventi e dei comportamenti delle persone» (FRANCESCO RONZON, *Sul campo. Breve guida alla ricerca etnografica*, Roma, Meltemi Editore, 2008, p. 63).

¹⁸ Scusandomi per l'autocitazione, per un approfondimento utile a mostrare sia la struttura delle griglie che qui non possono essere riportate, sia la metodologia sottesa alla loro creazione, rimando chi fosse interessato a M. PAGANO, *La biblioteca Archimede di Settimo Torinese. Un approccio sociosemiotico all'uso dello spazio*, Tesi di laurea in Biblioteconomia, Università degli Studi di Torino. Corso di laurea in Beni culturali archivistici e librari, relatore prof. Maurizio Vivarelli, a.a. 2012-2013.

a reinventare e reinterpretare il ruolo stesso dell'istituzione proprio in virtù del suo pubblico e dell'uso che esso ne fa. Ognuna delle tre realtà bibliotecarie prese in esame presenta ovviamente caratteristiche peculiari, tuttavia la compilazione delle griglie con le azioni tipizzate ha mostrato che ci sono alcuni tratti comuni nonostante si siano prese in esame una grande e storica biblioteca situata in una zona centralissima di Firenze, come le Oblate, e due realtà più piccole, di recente inaugurazione e situate in località più periferiche e con un minor numero di utenti come la Ginestra e il MMAB. È emerso innanzitutto il fatto, già ampiamente documentato, che la maggior parte degli utenti che frequentano queste biblioteche sono giovani studenti liceali e universitari che si appropriano degli spazi dedicati alla consultazione del materiale della biblioteca utilizzando per lo più i propri testi e il proprio computer, permanendo all'interno della struttura per quasi tutto l'arco della giornata; strettamente collegato a questa rilevazione è il fatto che le risorse bibliografiche e digitali delle tre istituzioni sono scarsamente utilizzate da questa grande fetta del loro pubblico, mentre più propensi a prendere in prestito o consultare *in loco* libri, documenti e riviste facenti parte del patrimonio bibliografico della biblioteca di riferimento risultano essere gli utenti appartenenti a fasce d'età più alte o i giovani tra i 10 e i 15 anni. Le osservazioni annotate nel diario di bordo in parte confermano ciò che le griglie testimoniano ma riportano soprattutto il punto di vista di chi scrive rispetto agli spazi e al loro uso: sono tracce che si sono impresse nella mente dell'osservatore e che lette nel loro insieme restituiscono ciò che i dati quantitativi non sono in grado di raccontare. Tenendo conto che come ogni esperienza frutto dell'osservazione e della libera interpretazione umana, anche questa non sia esente da parzialità o da inesattezze, riporto di seguito alcune di queste impressioni, precisando ancora che in questa sede vengono solo anticipati alcuni esiti del progetto di ricerca.

La biblioteca delle Oblate merita un discorso a sé per la peculiarità dei suoi spazi e dei suoi utenti e almeno per questa realtà si potrebbe affermare, aggirandosi fra i suoi ampi e spesso, per chi vi si addentra per la prima volta, labirintici spazi, che la biblioteca non è solo frequentata ma "abitata", "vissuta": non è insolito per gli operatori e per i suoi frequentatori abituali osservare ragazzi seduti sul muretto della terrazza o del chiostro al pian terreno che ripetono ad alta voce ciò che stanno studiando, magari scalzi per trovare un po' di sollievo dal calore estivo o consumando cibi e bevande; non è insolito che i ragazzi spostino tavoli e sedie per creare dei piccoli gruppi studio o semplicemente per posizionarsi con lo sguardo rivolto verso la cupola del Brunelleschi affiancati da turisti che sorseggiano un *cocktail* e scattano foto nel romantico tramonto toscano. Dopo una settimana passata alle Oblate non risulta insolito nemmeno a chi scrive la coesistenza in un unico edificio di aree completamente occupate e affollate fin al punto di doversi sedere per terra, sulla moquette verde che ricopre il pavimento della sala lettura all'ultimo piano (la vecchia sala ragazzi) ma assolutamente silenziose ed egregiamente autogestite da coloro che studiano, per passare, chiusa la porta di vetro, alla terrazza che, affollata e rumorosa, mostra quanto può essere vivo un luogo di studio e cultura come la biblioteca. Queste considerazioni assumono un valore in più se pensiamo che in passato in quegli stessi edifici era ospitato un ordine di monache che vivevano in regime di clausura come quello appunto delle monache Oblate. L'appropriazione degli spazi e degli arredi da parte degli utenti che connota la biblioteca di Firenze, non si nota nelle altre due strutture bibliotecarie e questo probabilmente sia a causa della loro recente inaugurazione, che impedisce agli utenti e ai cittadini di sentirsi già parte della biblioteca, sia perché spazi più piccoli permettono un maggior controllo da parte degli operatori, il quale inibisce nei frequentatori un comportamento lontano da quello classico e di ossequioso silenzio che permea la mente della maggior parte delle persone quando pensa ad una biblioteca. Se, ad esempio, alle Oblate è forte il contrasto silenzio-rumore, alla Ginestra si passa a quello staticità-movimento: nei tre giorni che ho trascorso seduta ad un tavolo della sala lettura al secondo piano, mi è sembrato che tutto fosse scandito da tempi e situazioni fisse, abitudinarie. I frequentatori sono stati sempre gli stessi, con leggere variazioni, e per alcuni di loro anche il posto era lo stesso del giorno prima ed anche la pausa caffè/sigaretta ha tempi fissi, che variano di pochi minuti (intorno alle 10 e 30 del mattino e alle 16 e 30 del pomeriggio). Al fianco di questa staticità, per altro tipica della *routine* dello studente universitario medio, troviamo invece il movimento di coloro che utilizzano gli spazi della Ginestra per seguire i numerosi incontri, workshop, gruppi di

lettura che vengono organizzati e gestiti dagli operatori della biblioteca e che riscuotono un notevole successo in termini di pubblico, anche in giorni come il sabato e la domenica in cui normalmente le biblioteche sono poco o per niente frequentate. L'ultima biblioteca presa in considerazione è quella del MMAB (Montelupo Museo Archivio e Biblioteca) di Montelupo Fiorentino, per la quale non è così semplice individuare un contrasto netto tra due situazioni contrapposte come si può fare per le Oblate e la Ginestra, probabilmente perché il bacino d'utenza e gli spazi ridotti di questa struttura, rispetto a quelle precedenti, impediscono di delineare una chiara linea di demarcazione tra i vari fenomeni che si presentano; tuttavia in questo primo e sintetico approccio ai risultati, mi sembra interessante sottolineare la sensazione di fluidità e in un certo senso di libertà che si percepisce camminando, frequentando e studiando nei suoi spazi: non ci sono porte che separano una sala lettura dall'altra, nemmeno per dividere la sala dedicata ai ragazzi da quelle pensate per un'utenza più adulta, che se da un lato rende la biblioteca più rumorosa del solito, dall'altro non frena né lo sguardo né il movimento di chi la visita. Osservare i comportamenti e gli spostamenti degli utenti mi ha permesso di elaborare una idea personale rispetto al rapporto che nel caso specifico del MMAB si sia instaurato tra architettura-arredamento e utenti: nelle sale di lettura in cui è esposto il patrimonio bibliografico della biblioteca (dalla narrativa italiana e straniera fino ai libri d'arte, passando per la saggistica e i libri per ragazzi) prevalgono arredi moderni, le pareti sono decorate con tinte pastello come azzurro, verde e giallo e la tipologia di utenza che qui prevale è quella mista, composta da studenti delle scuole medie e superiori, adulti e anziani. La sala di consultazione che si raggiunge prendendo la direzione sinistra rispetto al bancone dell'ingresso, presenta degli scaffali a muro, come il resto della biblioteca, in cui è ospitato il materiale bibliografico di storia locale, le pareti sono color panna e l'illuminazione è meno forte rispetto a quella delle altre sale: questo spazio, insieme al piano superiore soppalcato dal soffitto in legno scuro, ospita quasi esclusivamente studenti universitari e adulti che necessitano di più concentrazione per svolgere il proprio lavoro di studio o ricerca. Ora, se dovessimo paragonare la biblioteca ad una casa, le sale di lettura rumorose e colorate rappresenterebbero le camere dei ragazzi, mentre questa parte appena descritta, costituirebbe il salotto ed è probabilmente per questo arredamento più "elegante" che le persone più adulte e quelle abituate ad ambienti più accademici come gli studenti universitari sono inclini ad occupare questa zona, che di conseguenza è anche la più silenziosa.

Tutte queste considerazioni frutto dell'elaborazione delle griglie di valutazione e della lettura di ciò che via via veniva annotato possono essere ulteriormente arricchite dai grafici ottenuti analizzando il questionario che è stato somministrato ad utenti ed operatori (cfr. all. A), e che si articola in quattro macro aree: attraverso le domande contenute nelle prime due aree (per un totale di 33 domande) si cerca di analizzare dal punto di vista degli utenti quali aspetti siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari e quali siano utili per valutare la professionalità del bibliotecario nella più ampia concezione della biblioteca pubblica contemporanea; le altre due macro aree si concentrano invece sulle caratteristiche proprie della specifica biblioteca di volta in volta presa in considerazione e precedono la parte finale del questionario, volta a raccogliere le informazioni sul compilatore (età, titolo di studio, nazionalità, numero di libri letti nel corso dell'ultimo anno e utilizzo di *social media*). Nella prima macro area del questionario sono state descritti, in una forma di facile comprensione e veloce compilazione, molti degli aspetti che connotano sia l'idea classica di *public library* e *reference library*, sia le moderne evoluzioni e contaminazioni di quegli stessi modelli, con una struttura articolata in quattro ulteriori sezioni, caratterizzate da domande relative a:

- spazio architettonico (domanda 1, collegata alla terza macro area, dedicata alla valutazione dello spazio della specifica e singola realtà bibliotecaria);
- servizi classici (domande dalla 2 alla 7);
- attività di estensione ed a natura socio-relazionale (domande dalla 8 alla 20);
- cooperazione e condivisione di attività e servizi (domande dalla 20 alla 24).

Per permettere agli utenti di esprimere la propria opinione si è pensato di adottare, per la strutturazione del questionario, la tecnica della scala Likert in cui ad ogni domanda, tecnicamente definita *item*, corrisponde una risposta da esprimere attraverso una scala di accordo/disaccordo a cinque modalità, da “moltissimo” a “per nulla”¹⁹. La semplice somma delle diverse opinioni raccolte e la loro elaborazione in grafici permette di delineare in modo ragionevolmente preciso il punto di vista complessivo degli utenti rispetto ad un determinato tema analizzato, tuttavia ciò che nel progetto di ricerca qui presentato si intende fare è dar conto della varietà dei possibili incroci di dati, grazie alla presenza della sezione contenente le informazioni sul compilatore, che permette di valutare le possibili variazioni ad ogni risposta in base all'appartenenza ad un gruppo specifico di rispondenti (età, titolo di studio, etc.). Attraverso questo lavoro di intreccio tra più informazioni desumibili dal questionario è possibile ricostruire indicatori più precisi e restituire un tessuto di relazioni sottese ai dati stessi altrimenti non visibile dalla semplice lettura delle singole risposte. Prendere in considerazione le opinioni complessive degli utenti, confrontarle e intrecciarle con alcuni specifici punti di vista mediati da determinate caratteristiche, il tutto partendo dal basso, privi di una conoscenza a priori e senza interventi diretti sono tutte azioni che rientrano perfettamente nella cornice teorica alla base dell'ipotesi di ricerca qui presentata e formata da due assi concettuali portanti e paralleli, ovvero l'osservazione olistica da un lato e l'osservazione dei fenomeni dall'altro: abbracciare un punto di vista “olistico”, che tenga conto delle diverse tipologie di pratiche e tecniche di indagine fino ad ora applicate allo studio dell'istituzione bibliotecaria, collegandole o meglio connettendole ad altre tecniche e metodologie provenienti da settori apparentemente distanti dal sapere biblioteconomico, come quello sociologico, etnografico, etc. permette di ottenere una visione d'insieme della realtà considerata, mentre partire dal basso, dai fenomeni e non dalle idee per studiare ciò che si realizza all'interno dello spazio fisico e digitale della biblioteca pubblica, permette in un'ottica prospettica di individuare un modello interpretativo più realistico²⁰. L'obiettivo non è quello di valutare la tipologia delle risposte rispetto ad un modello dato, ma proprio quello di andare in cerca della valutazione dei diversi “fenomeni” che si situano nello spazio documentario, di natura sia bibliografica che extrabibliografica. Dunque le domande cercano di sondare la percezione della rilevanza sia dei “servizi” tradizionali, sia delle attività emergenti, ancora non del tutto incluse nel “modello” in via di riconfigurazione. Inoltre una attenzione particolare è dedicata alla percezione ed alla valutazione delle competenze del bibliotecario, sia di natura classicamente biblioteconomica sia di natura più diffusamente relazionale.

I questionari sono stati distribuiti sia agli utenti che si recavano al bancone del prestito in tutte e tre le sedi bibliotecarie prese in esame, sia ai loro operatori, nel periodo tra il 24 e il 27 novembre, attraverso una campionatura casuale che ha tenuto conto della grandezza delle singole istituzioni. Data la natura di questo articolo si è pensato di rappresentare, attraverso alcuni istogrammi, riportati di seguito, i dati relativi ai ventisette questionari compilati dagli utenti della biblioteca Ginestra di Montevarchi: sono state selezionate alcune delle domande che costituiscono l'ossatura dei questionari utilizzati, afferenti al grado di importanza che gli utenti attribuiscono ad alcuni aspetti della biblioteca utili a garantire la qualità del servizio bibliotecario offerto (spazio architettonico, qualità del catalogo in linea e dei servizi di prestito, attività di promozione della lettura e di *information literacy*, cooperazione con altre biblioteche e con associazioni di volontariato, la competenza e la professionalità del bibliotecario). In seguito alla grande diffusione dei *social network* si è cercato di indagare anche se questi fossero o meno utilizzati dai compilatori dei questionari e quali fossero i più utilizzati tra quelli maggiormente diffusi (*Facebook, Twitter, Foursquare, Pinterest, LinkedIn*).

¹⁹ Per una descrizione del metodo cfr. A. GONZÁLES-TERUEL – M. BARRIOS CERREJÓN, *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional*, cit., p. 91, 17, 221.

²⁰ Per approfondire le riflessioni che hanno condotto all'elaborazione di quest'ipotesi di ricerca si rimanda alla lettura dell'articolo di M. VIVARELLI, *Specie di spazi*, cit.

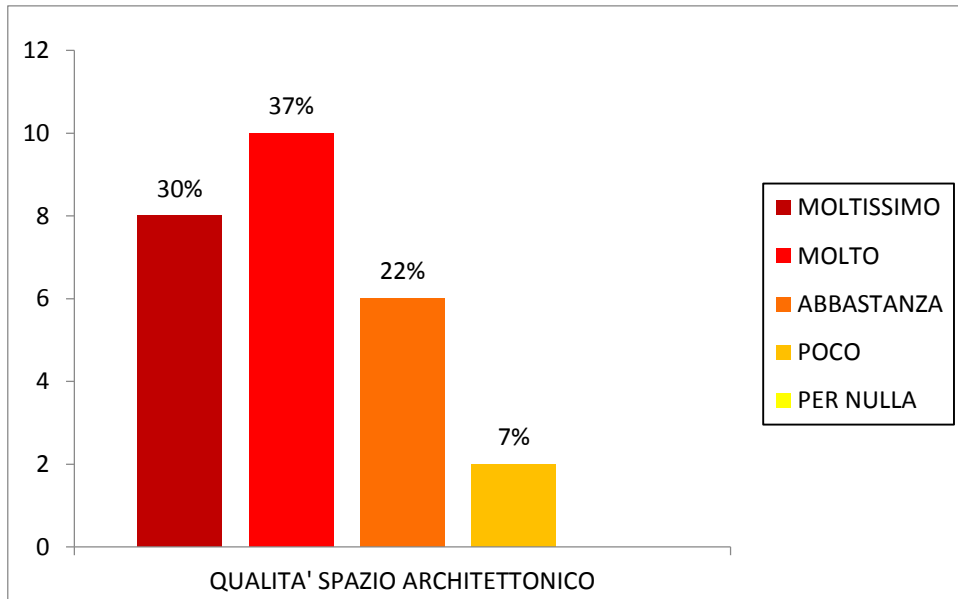


Grafico 1

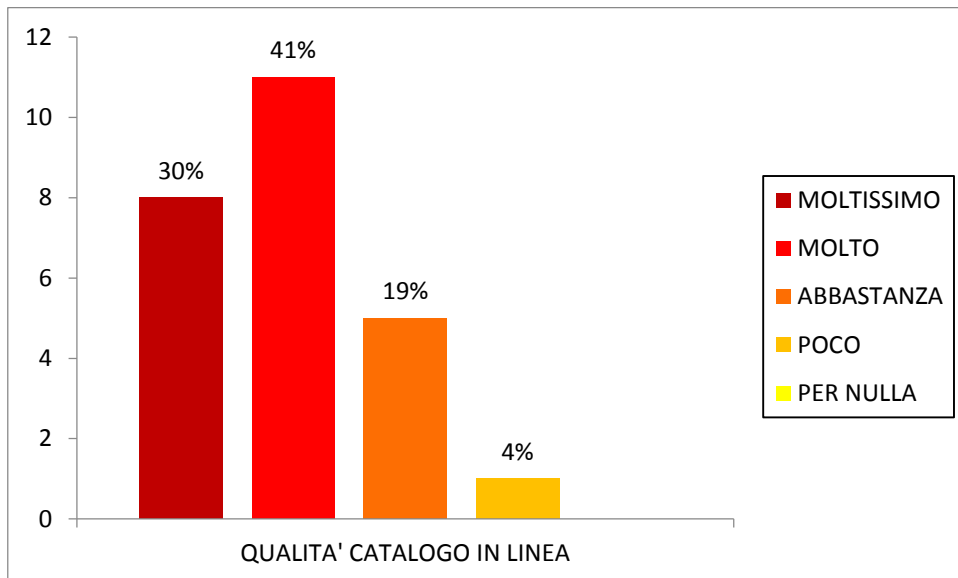


Grafico 2

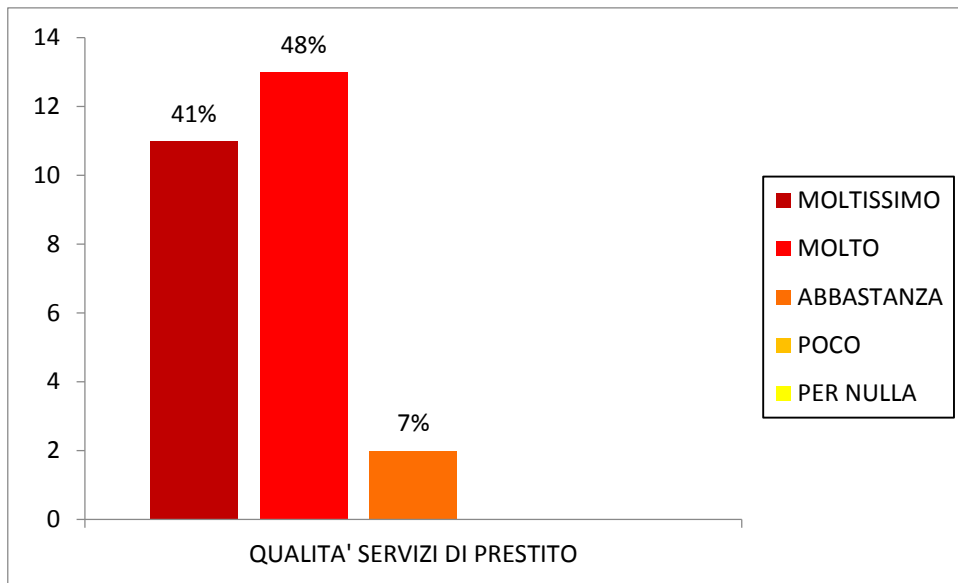


Grafico 3

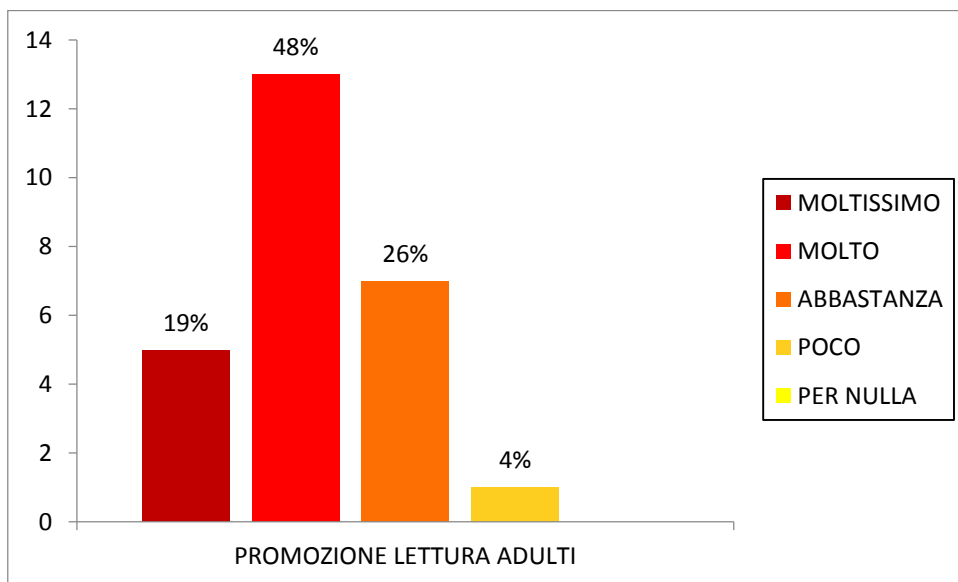


Grafico 4

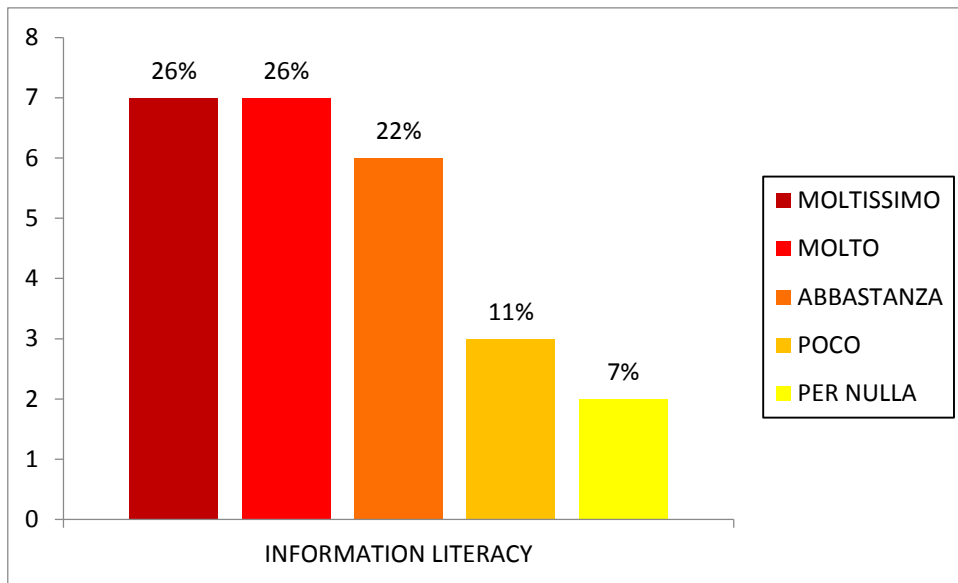


Grafico 5

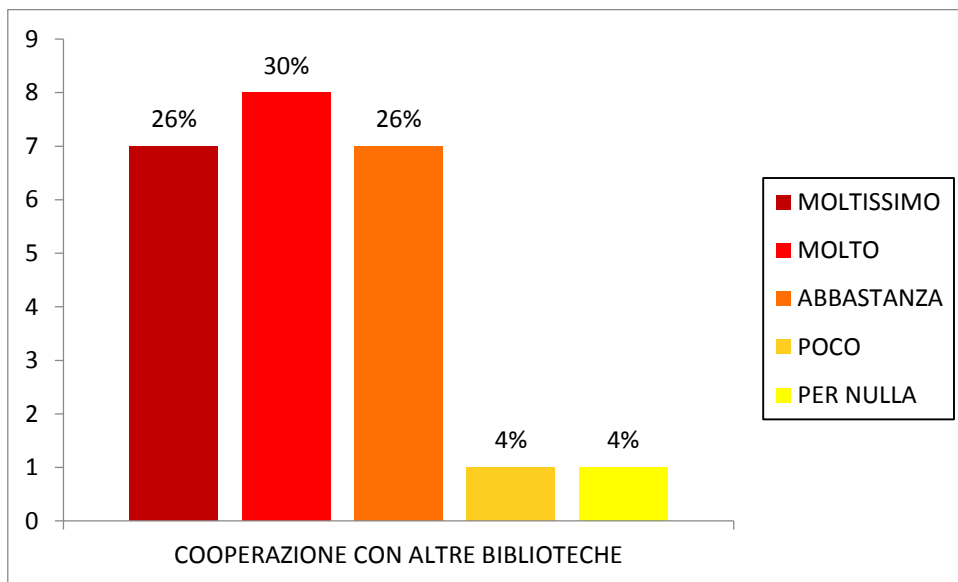


Grafico 6

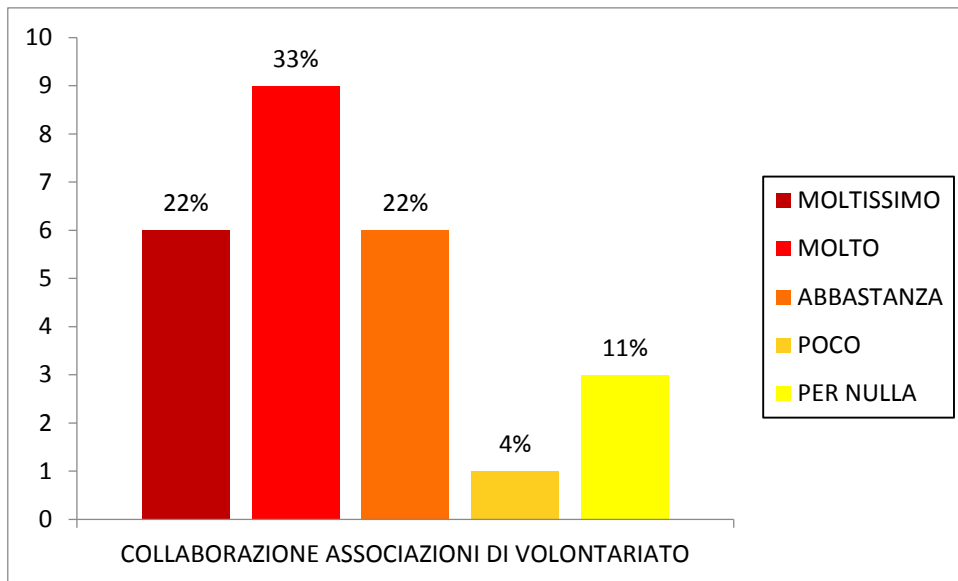


Grafico 7

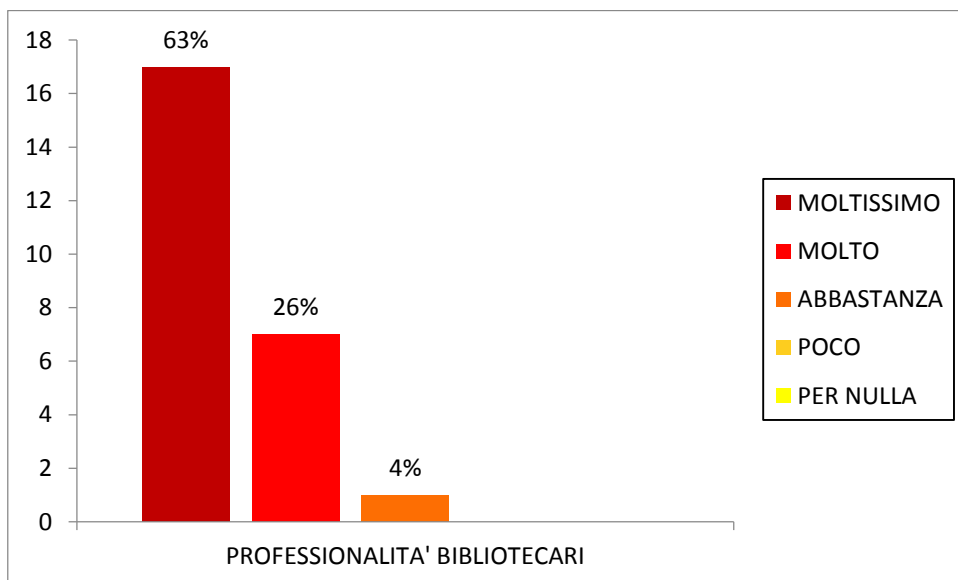


Grafico 8

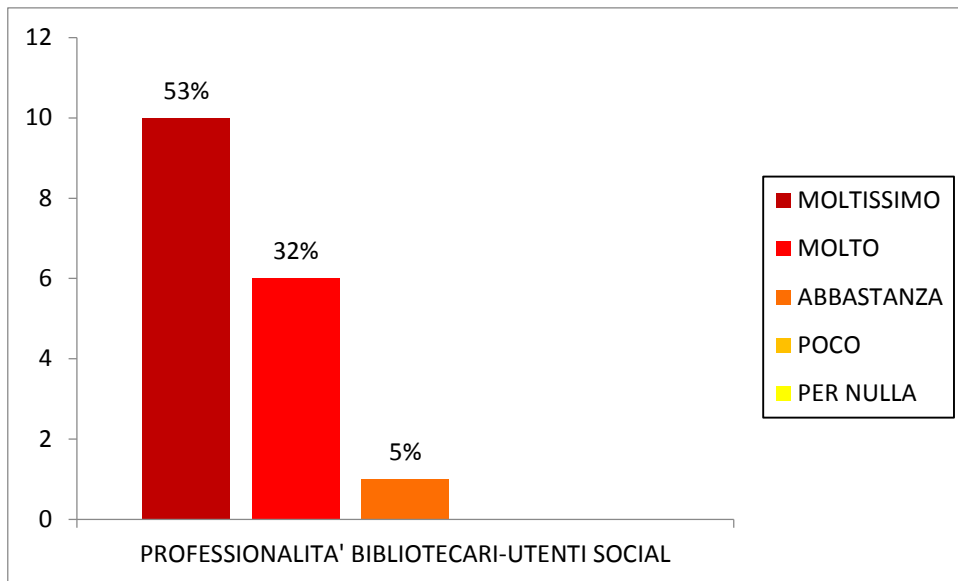


Grafico 9

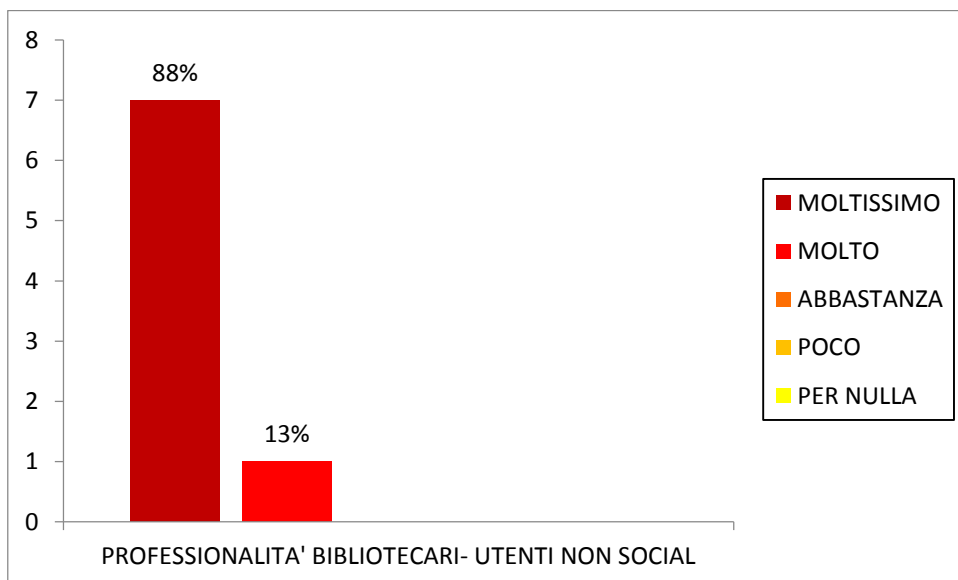


Grafico 10

L'estrazione di queste prime tabelle mostra le risposte in numeri percentuali, graduate secondo la modulazione di risposta prevista dalla scala Likert, mentre le ultime due tabelle danno conto delle risposte circa la professionalità del personale bibliotecario degli utenti cosiddetti *social*, ovvero che hanno dichiarato di utilizzare i *social network* e i non *social*, quelli che non li usano. Ciò che emerge da una prima valutazione di questi primi e limitati risultati ottenuti è riassumibile in alcuni brevi punti:

- lo spazio architettonico non viene percepito come un aspetto fondamentale nella valutazione d'insieme della biblioteca (solo il 30% sul totale degli intervistati ha risposto con "moltissimo"), così come avviene nel caso della valutazione dei progetti di collaborazione e cooperazione con altre biblioteche o associazioni di volontariato;
- a differenza di quanto potremmo essere portati a pensare in virtù del periodo in cui viviamo e dell'idea secondo cui le competenze del bibliotecario sono ormai superflue e poco sfruttate, emerge invece chiaramente che la maggior parte degli utenti (63%) della Ginestra ritiene fondamentale per garantire qualità ai servizi bibliotecari la presenza di personale qualificato e

competente. Tale dato è confermato dal gran numero di utenti (26% indicano “moltissimo” e 26% indica invece “molto” confermando dunque l’attenzione a questo tema) che attribuisce importanza alle attività di *information literacy*, le quali ovviamente non potrebbero realizzarsi senza la presenza di un bibliotecario qualificato. Sembra quindi che nonostante la forte spinta alla modernizzazione, gli utenti sentano ancora la necessità e la volontà di affidarsi a qualcuno di fidato come il bibliotecario per arricchire la propria conoscenza o semplicemente per diradare quella nebulosa confusa di informazioni in cui quotidianamente vivono e che da soli non riescono a trasformare in sapere.

- Incrociando i dati relativi alla valutazione dell’item “professionalità del bibliotecario” e i profili “utilizzatore di social” e “non utilizzatore di social” emerge che per questa seconda categoria (formata da 8 intervistati) è fondamentale la professionalità del bibliotecario (88% di essi ha scelto l’opzione “moltissimo”) mentre non è così netta la percentuale degli utenti *social* che considera di primaria importanza disporre di figure professionali qualificate e competenti (su 19 intervistati solo il 53% ha scelto l’opzione moltissimo). Questa diversità potrebbe indicare, se confrontata con altri parametri, che chi è più avvezzo a fare uso delle nuove tecnologie avverta meno la necessità di avere a disposizione qualcuno con specifiche competenze informative, in quanto è in grado autonomamente e forse con un po’ di presunzione di reperire ciò di cui ha bisogno.

Attraverso questo approccio multidirezionale, data la complementarietà e l’integrazione degli strumenti impiegati, si pensa sia possibile ottenere una conoscenza più completa della realtà bibliotecaria studiata, ed acquisire in tal modo una visione più ampia ed articolata dei fenomeni in essa situati, valutando le diverse prospettive secondo cui la complessa realtà di una biblioteca può essere presa in esame, confermando in tal modo la verità dell’affermazione di Thomas Stearns Eliot (1888 – 1965) quando scrive che «L’io passa da un punto di vista ad un altro, [...] per la conoscenza non è sufficiente un solo punto di vista, [...] il mondo diviene reale solo se contemplato in prospettive multiple»²¹.

4. Sulla strada, in forma di viatico

Come si è detto in apertura in questa sede vengono semplicemente mostrati alcuni esiti, frammentari ed incompleti, di un più esteso progetto di ricerca, le cui premesse, metodi ed obiettivi sono stati sinteticamente descritti. Tuttavia, entro i limiti dei primissimi assaggi qui descritti, si intuiscono le potenzialità conoscitive di una prospettiva tendenzialmente olistica, a condizione che si condivida la necessità di andare oltre un modello di valutazione rigidamente centrato solo ed esclusivamente sui servizi specifici che la biblioteca organizza e rende disponibili, e di muoversi, cautamente, in direzione dei suoi opachi e porosi confini, in quella periferia del modello che è proprio la superficie di contatto del modello stesso con i suoi multipli contesti, nello loro varie manifestazioni antropologiche. Questa fase valutativa, inoltre, conferma una consapevolezza presente già nella fase fondativa del progetto, connessa cioè alla varietà ed eterogeneità dei punti di vista utilizzati per la descrizione dei fatti, sia bibliografici che extrabibliografici, e che in genere produce riflessioni e riflessi conoscitivi scheggiati e sfrangiati, che intuiamo parte di un insieme, di una possibile rete di relazioni dotata di senso, e che tuttavia resiste all’ordinamento ed alla sistematizzazione. Al di sotto dei profili di valutazione e interpretazione correnti, culturalmente e metodologicamente disciplinati, la realtà intima della biblioteca, e della biblioteca pubblica in articolare, mantiene dunque – e fortunatamente – una inquietudine profonda, che le deriva essenzialmente dalla densità culturale delle proprie origini remote. Tuttavia, in questo spazio di sospensione ed incertezza, lo spazio della biblioteca, in cui si esprime e si manifesta la vita delle persone, lascia trasparire anzitutto il bisogno di luoghi, antropologicamente fondati, il cui centro simbolico sia costituito dalle persone, nella loro costitutiva ed originaria complessità. L’obiettivo, intermedio, di questo contributo è consistito dunque nel provare a delineare, in maniera criticamente consapevole, una rappresentazione altra e diversa di ciò che nella biblioteca

²¹ MARCELLO PAGNINI, *Difficoltà e oscurità: il linguaggio del Modernismo*, in *Storia della civiltà letteraria inglese*, a cura di Franco Marengo, Torino, Utet, 1996, vol. III, p. 26.

può essere visto, evidenziato, valutato ed interpretato, con un tornare ai fenomeni che, in fondo, coincide con l'esigenza di salvarli, ed in tal modo tutelarne e valorizzarne la fragile esistenza. La cultura biblioteconomica, se riuscisse ad andare oltre le rigidità della tecnica che ne controlla i linguaggi, risalendo all'indietro lungo la genealogia culturale che ha segnato l'identità, e se dunque mettesse in discussione, con una riflessione maturata dal di dentro, la natura e la posizione dei propri confini disciplinari, troverebbe ancora la possibilità di qualificarsi come strumento non marginale per migliorare la qualità della vita delle persone. La matrice di questo progetto consiste proprio in questo, nel ritenere che, nell'immediatezza dei fenomeni, nella loro antropologica fragilità, risiedano risposte capaci di generare domande che valga la pena di porsi.

Per questo, in chiusura, riteniamo non inutile proporre, in forma di viatico, ciò che scriveva Jack Kerouac (1922 – 1969) quando la postmodernità e le culture digitali stavano per divenire i modelli centrali per l'interpretazione della realtà, iniziando a produrre quelle trasformazioni destinate ad influenzare potentemente anche la morfologia, spaziale e culturale, della biblioteca pubblica contemporanea. Per questo, è alla fine un ottimo auspicio, ed appunto, alla lettera, un viatico dalla decisa connotazione antipositivistica ed antitecnocratica, concludere con le celebri parole che Sal Paradise (Jack Kerouac) rivolge a Dean Moriarty (Neal Cassidy) all'inizio dell'avventura del viaggio di *Sulla strada* (Figura 2)²²:

«Dobbiamo andare e non fermarci finché non siamo arrivati»

«Dove andiamo?»

«Non lo so, ma dobbiamo andare».

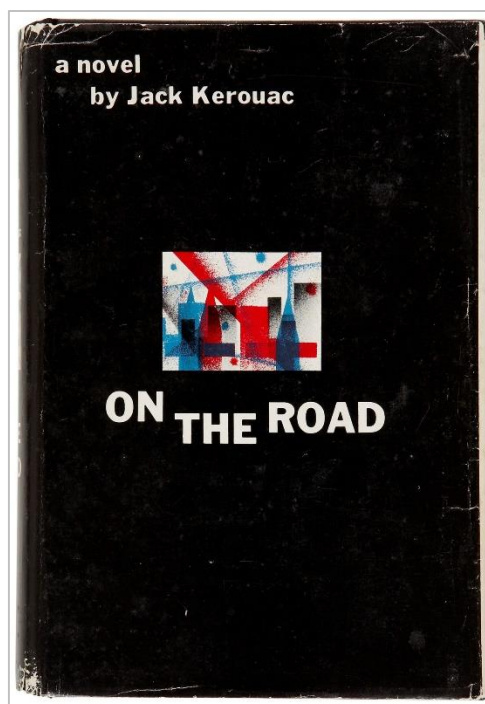


Figura 2. Copertina della prima edizione di *On the road* di Jack Kerouac (New York, Viking Press, 1957).

Fonte: <<http://www.manteresting.com/nail/road-first-edition-1957>>.

²² *On the road* è stata pubblicato da Viking Press nel 1957; la prima traduzione italiana, *Sulla strada*, è del 1959, nella collana Medusa di Mondadori, con traduzione di Magda de Cristofaro ed introduzione di Fernanda Pivano.

Allegato 1

Questionario Ginestra. Fabbrica della conoscenza

A. Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?

- **Qualità dello spazio architettonico** (arredi, fattori climatici, "atmosfera", sedute informali)
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità delle collezioni** (cartacee ed elettroniche)
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità del catalogo in linea**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità dei servizi** (prestito, prestito interbibliotecario, fornitura documenti)
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità del servizio di *reference***
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità dei servizi digitali** (accesso Internet, wi-fi)
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità dei servizi dedicati alla cultura locale**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità nell'uso dei *social media*** (Facebook, Twitter etc.)
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Servizi di promozione della lettura per bambini e ragazzi**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Attività di promozione della lettura per adulti**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Gruppi di lettura**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Qualità dei servizi interculturali**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Attività di *information literacy* (educazione all'uso delle tecnologie digitali)**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Attività formative**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Corsi, incontri**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Eventi teatrali, musicali, artistici**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **La professionalità e le competenze dei bibliotecari**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Servizi di ristoro (caffetteria etc.)**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Possibilità di stabilire relazioni umane significative**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Cooperazione con altre biblioteche**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Cooperazione con archivi e musei**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Cooperazione con associazioni culturali**
 - Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla

- **Cooperazione con le scuole**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Collaborazione con associazioni di volontariato per la gestione di alcuni servizi (sorveglianza etc.)**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla

B. Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?

- **Competenze per la catalogazione**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze per i servizi di *reference***
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze per le attività di promozione della lettura**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze per la gestione dei servizi digitali**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze per le attività di *information literacy***
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze per le attività formative**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze per l'organizzazione di corsi, incontri, eventi**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Cortesìa, simpatìa, capacità relazionali**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Competenze manageriali (marketing, fundraising etc.)**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla

C. Lo spazio della biblioteca della Ginestra è:

- **Accogliente, gradevole**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Ben organizzato, funzionale**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Troppo movimentato e rumoroso**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Ben dotato di risorse documentarie cartacee**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Ben dotato di risorse documentarie e servizi digitali**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Adatto per lo studio**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Adatto per incontrare persone**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla
- **Gestito in modo efficace**
- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla

D. Lo spazio della biblioteca della Ginestra che preferisco è:

- **Sala della narrativa**
- **Emeroteca**
- **Caffetteria**
- **Anfiteatro**
- **Spazio laboratori**

- Sala fumetti e *graphic novel*
- Sala lettura e consultazione (secondo piano)
- Spazio bambini e ragazzi
- Sala della saggistica e mediateca (terzo piano)
- Sala performance (terzo piano)
- Altro _____

E. Osservazioni, critiche, proposte:

Informazioni sul compilatore del questionario

a) Età:

b) Titolo di studio: _____

c) Nazionalità: _____

d) Numero di libri letti nel corso dell'ultimo anno:

e) Nessuno Da 1 a 3 Da 3 a 6 da 6 a 9 Più di nove

f) Utilizzo di *social media*:

g) Facebook Twitter Foursquare Pinterest LinkedIn

Altro: _____