

# *Interpretare le biblioteche con i big data*

Chiara Faggiolani\*

## *Introduzione*

Con l'espressione *big data* - in italiano potremmo tradurre 'megadati' - si intende un insieme variegato di dati generati volontariamente o involontariamente dall'uso massivo della rete per azioni di vario genere: ricerca di informazioni, transazioni, acquisti, relazioni sociali<sup>1</sup>. Questa significativa mole di dati - si parla anche di 'datificazione'<sup>2</sup> del mondo - sta rappresentando in diverse discipline una sfida metodologica importante perché apre la strada a forme inedite di conoscenza, offrendo ai ricercatori la possibilità di accostarsi a fenomeni difficili da studiare in altro modo.

In questo contributo vorrei esplorare il rapporto *big data*/biblioteche nella sua duplice direzione: *big data* come strumento *per* le biblioteche e biblioteche come strumento *per i big data*, nel particolare

---

\* Chiara Faggiolani, Dipartimento di Scienze documentarie, linguistico-filologiche e geografiche, Università degli Studi di Roma La Sapienza. Posta elettronica: chiara.faggiolani@uniroma1.it. Data di ultima consultazione dei siti web 10 ottobre 2016.

1 Ciò appare in linea con l'idea che Internet sia soprattutto una rete di persone: «Anzi, una rete di di reti di persone, che si scambiano informazioni ed emozioni, idee e progetti, beni e servizi, Internet è la più grande piattaforma di comunicazione che l'umanità abbia mai avuto, è l'apoteosi della condivisione della conoscenza, l'incubatore del mondo che verrà»: cfr. Riccardo Luna, *Cambiamo tutto! La rivoluzione degli innovatori*, Roma-Bari, Laterza, 2013, p. 6 (e-book).

2 Kenneth Cukier e Viktor Mayer-Schönberger introducono il concetto di *datification*, 'datificazione' in italiano, un neologismo che i francesi traducono con 'mise en données du monde', in quello che da molti è considerato il testo di riferimento sul tema. Cfr. Viktor Mayer-Schönberger - Kenneth Cukier, *Big Data. Una rivoluzione che trasformerà il nostro modo di vivere e già minaccia la nostra libertà*, Milano, Garzanti, 2013 (*Big Data: a Revolution That Will Transform How We Live, Work and Think*, 2013).

*habitat* informazionale che caratterizza il nostro tempo. Nella parte conclusiva mi servirò dell'affascinante concetto di *entanglement*<sup>3</sup>, mutuato dalla meccanica quantistica, per spiegare la ragione per la quale gli studi biblioteconomici non possono fare a meno di occuparsi di questo fenomeno. Prima di addentrarci nel ragionamento, credo infatti sia importante portare la riflessione all'interno del nostro ambito disciplinare, ricercando nel discorso biblioteconomico (italiano)<sup>4</sup> una traccia che ci aiuti a collocare il fenomeno *big data* - non ancora esploso nelle attività che interessano il versante più applicativo - dentro la naturale evoluzione della disciplina.

### *A partire dal "dato"*

Prima di affrontare il tema dei dati *big*, può essere utile, dunque, soffermarsi brevemente sulla parola 'dato' e fare una brevissima incursione nella letteratura di settore, convinti che per acquisire o verificare conoscenze non si possa non passare attraverso l'uso che delle parole viene fatto<sup>5</sup>.

Da qualche anno con Giovanni Solimine ci stiamo occupando di approfondire le evoluzioni della biblioteconomia italiana in quello che in diversi contesti abbiamo definito un 'salto di paradigma', richiamando la celebre espressione introdotta nel 1962 dal sociologo della scienza Thomas Kuhn<sup>6</sup>.

In una prima indagine abbiamo sottoposto ad analisi testuale quali-

---

3 Il termine *entanglement* viene introdotto dal fisico e matematico austriaco Erwin Schrödinger nel 1926. Con questa espressione - senza entrare nei tecnicismi - si fa riferimento ad un fenomeno che si verifica a livello quantistico, che coinvolge due o più particelle generate da uno stesso processo o che si siano trovate in interazione reciproca per un certo periodo. Tali particelle rimangono in qualche modo legate indissolubilmente (*entangled*), nel senso che quello che accade a una di esse si ripercuote immediatamente anche sull'altra, indipendentemente dalla distanza che le separa. La suggestione è nata dalla lettura di James Gleick, *L'informazione. Una storia. Una teoria. Un diluvio*, Milano, Feltrinelli, 2015 (*The Information: A History, a Theory, a Flood*, 2011).

4 Mi soffermo sul nostro caso specifico perché gli studi bibliografici e biblioteconomici in Italia, come è noto, gravitano ancora in prevalenza nell'ambito degli studi storici e filologici, che paiono essere ancora molto distanti dal tema oggetto di questo articolo rispetto alle scienze sociali, area nella quale si riconosce la *Library and Information Science* anglosassone.

5 Cfr. Tullio De Mauro, *Prefazione* a Sergio Bolasco, *L'analisi automatica dei testi. Fare ricerca con il text mining*, Roma, Carocci, 2013, p. 15.

6 Con il termine 'paradigm'a si intende una cornice concettuale condivisa dalla comunità scientifica. Cfr. Thomas Kuhn, *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Torino, Einaudi, 1979 (*The Structure of Scientific Revolutions*, 1962). Cfr. Chiara Faggiolani - Giovanni Solimine, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare: verso la biblioteconomia sociale*, «Biblioteche oggi», 31, 2013, 3, p. 15-19.

tativa<sup>7</sup> i titoli di 5.731 articoli usciti dal 1993 al 2013 in 291 numeri delle principali riviste italiane di settore - «Bollettino AIB», dal 2011 «AIB studi», e «Biblioteche oggi»<sup>8</sup> - osservando l'evoluzione di certi temi nel tempo e affrontando nello specifico l'evoluzione delle pratiche valutative<sup>9</sup>.

In una seconda indagine più recente abbiamo sottoposto ad analisi automatica del testo<sup>10</sup> (AAT) le due edizioni uscite a 8 anni di distanza di un noto manuale italiano di biblioteconomia curato da Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, che rappresenta un punto di riferimento per la scuola gestionale degli studi biblioteconomici in Italia: *Biblioteconomia: principi e questioni*, edito da Carocci nel 2007, e *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, pubblicato dallo stesso editore nel 2015<sup>11</sup>.

Senza entrare nel merito degli aspetti metodologici e dei risultati ottenuti, ai fini del presente contributo pare interessante notare come uno dei cambiamenti più incisivi riguardi proprio l'uso della parola 'dato'. Non solo in una logica quantitativa - 'dato' nella lista delle parole più ricorrenti balza dal trentesimo posto nell'edizione del 2007 al quinto nel 2015 - ma anche qualitativa, essendo una tra le parole più 'specifiche' dell'ultima edizione.

Se la frequenza delle parole può essere considerata, infatti, un indicatore della diversa sensibilità con cui i temi vengono trattati nel tempo, è l'analisi di specificità a darci esattamente la misura della loro

---

7 È stato utilizzato il software ATLAS.ti (<[www.atlasti.com](http://www.atlasti.com)>). Definito anche "Theory Building Software", e ritenuto uno tra i più capaci di mettere in luce un approccio innovativo all'analisi dei dati. Cfr. C. Faggiolani, *Ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Bibliografica, 2012, p. 168-176.

8 «AIB studi» (<<http://aibstudi.aib.it/>>), fino al 2011 «Bollettino AIB» (<<http://bollettino.aib.it/>>), è una rivista quadrimestrale pubblicata dall'Associazione italiana biblioteche (AIB). La rivista è orientata verso la ricerca biblioteconomica ed è rivolta a far crescere la riflessione teorica, la sperimentazione metodologica e le pratiche professionali nell'ambito dei servizi bibliotecari, documentali e di informazione. «Biblioteche oggi» (<<http://www.bibliotecheoggi.it/>>) è una rivista mensile di informazione professionale che si rivolge ai bibliotecari e al mondo delle biblioteche. Strumento di servizio e di aggiornamento, propone articoli di attualità e di approfondimento, saggi di biblioteconomia, inchieste e reportage, spazi di discussione e rubriche.

9 Lo studio aveva un carattere esplorativo. Per un resoconto si rimanda a G. Solimine, *The Paradigm Shift of Italian LIS: the Impact of Social Librarianship and Evolution Activities*, paper presented to "1st Annual International Conference on Library and Information Science", 4-7 August 2014, Athens, Greece.

10 Ludovic Lebart - André Salem, *Statistique textuelle*, Paris, Dunod, 1994.

11 Per il resoconto della ricerca si rimanda a C. Faggiolani - G. Solimine, *Lo slittamento di paradigma della biblioteconomia italiana. Una analisi metrica della manualistica di settore*, «Ciencias de la documentación», 2, 2016, 2, p. 19-55. I volumi richiamati, ambedue curati da Giovanni Solimine e Paul G. Weston, sono *Biblioteconomia: principi e questioni*, Roma, Carocci, 2007. Quarta ristampa nel 2013, e *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, ivi, 2015.

evoluzione: si definisce 'specifica' o 'caratteristica' di un testo ogni parola o espressione sovra/sotto utilizzata rispetto ad una norma di riferimento.

In Tab. 1 osserviamo come 'Web', 'reference', 'dato', 'digitale', 'ricerca' e 'informazione' siano specifiche dell'ultima edizione del manuale mentre 'utente', 'collezione', 'libro', 'catalogo', 'lettura' siano sotto-rappresentate.

TYPE	Edizione 2007	Edizione 2015
WEB	- 21.7337	21.7337
REFERENCE	- 11,1821	11,1821
DATO	- 8, 2966	8, 2966
DIGITALE	- 7, 5211	7, 5211
RICERCA	- 3, 5016	3, 5016
INFORMAZIONE	- 1,489	1,489
UTENTE	1,4674	- 1,4674
COLLEZIONE	3,0386	- 3,0386
LIBRO	4,5747	- 4,5747
BIBLIOTECARIO	6,5821	- 6,5821
CATALOGO	10,7849	- 10,7849
LETTURA	14,6018	- 14,6018

*Tab 1. Analisi di specificità delle due edizioni del manuale (2007 e 2015) su 12 tra le parole più ricorrenti. I risultati si presentano in ordine decrescente per l'edizione 2015<sup>12</sup>.*

Se pensiamo che questi risultati sono il frutto dell'analisi della manualistica di settore - da un certo punto di vista quanto di più 'interno' alla disciplina ci possa essere - intravediamo nel discorso biblioteconomico una importante apertura ad altri domini disciplinari, coerentemente con l'idea che anche la biblioteconomia, come ogni disciplina, «non si costruisce affatto in una torre d'avorio. Si fa nella vita stessa, da parte di viventi che sono calati nel secolo»<sup>13</sup>.

E il nostro è il secolo dei dati, il secolo in cui i dati rappresentano un

<sup>12</sup> Cfr. C. Faggiolani - G. Solimine, *Lo slittamento di paradigma della biblioteconomia italiana*, cit., p. 34.

<sup>13</sup> Roger Chartier, *Ascoltare il passato con gli occhi*, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 14 (*Écouter les morts avec les yeux*, 2008). Chartier faceva riferimento ad una arringa di Lucien Febvre per una storia capace di costruire problemi e ipotesi.

valore: «il nuovo petrolio dell'era digitale»<sup>14</sup>.

Dato al centro, dunque, ma in quale accezione? Con quale significato? La polisemia di questo termine non ci consente di esplorare tutte le strade possibili.

In questa sede sposiamo una delle definizioni proposte da Luciano Floridi, filosofo e docente di logica ed epistemologia all'Università di Oxford che, richiamando il greco *Δεδομένα* (*Dedomena*), intende i dati come «mancanze di uniformità nel mondo reale», ovvero dati (grezzi) che esistono prima di essere interpretati o fatti oggetto di un processo cognitivo<sup>15</sup>. Dato, dunque, come 'traccia', ciò che è immediatamente presente alla conoscenza, prima di ogni forma di elaborazione<sup>16</sup>.

### *Per arrivare ai big data*

La quantità di dati che viene prodotta ogni giorno è in crescita esponenziale: *smartphone*, *tablet* e *smartwatch*, dispositivi sempre più alla portata di tutti, sono oggetti tecnologicamente molto avanzati, in grado di dialogare con l'ambiente circostante mediante sensori e di condividere dati, appunto, per mezzo di una connessione ad Internet<sup>17</sup>.

Attraverso l'uso delle applicazioni ICT per le nostre attività quotidiane lasciamo in modo più o meno volontario 'briciole digitali', dati che, se opportunamente analizzati, consentono di registrare e approfondire i comportamenti individuali e collettivi, i desideri, le opinioni, le relazioni.

Questo, in estrema sintesi, è il concetto di *big data*: ingenti quantità di dati che vengono forniti consapevolmente, in quel piacere narcisistico del volersi raccontare agli altri - i *social network* ne sono un esempio - ma anche inconsapevolmente, in qualsiasi nostra attività di ri-

14 Nel 2012, a Bratislava, l'allora vice-presidente della Commissione Europea Neelie Kroes definiva così i dati.

15 Cfr. Luciano Floridi, *La rivoluzione dell'informazione*, Torino, Codice, 2012, p. 70 (*Information. A Very Short Introduction*, 2010).

16 Si veda la voce 'dato' in vocabolario online Treccani, <<http://www.treccani.it/vocabolario/dato/>>.

17 La tredicesima edizione del Rapporto Censis sulla comunicazione, che prosegue il monitoraggio dei consumi dei media misurati nella loro evoluzione dall'inizio degli anni 2000, mette in evidenza il boom dei dispositivi della disintermediazione digitale. L'utenza della rete tocca in Italia un nuovo record, attestandosi al 73,7% degli italiani (e al 95,9%, cioè praticamente la totalità, dei giovani *under 30*). La crescita complessiva dell'utenza del Web nel periodo 2007-2016 è stata pari a 28,4%: nel corso degli ultimi dieci anni gli utenti di internet sono passati da meno della metà a quasi tre quarti degli italiani (dal 45,3% di utenza complessiva nel 2007 al 73,7% nel 2016). Facebook è il social network più utilizzato e raggiunge l'89,4% di utenti tra i giovani *under 30*: cfr. *13° Rapporto Censis - Ucsi sulla comunicazione. I media tra élite e popolo*, Milano, Franco Angeli, 2016.

cerca e consultazione online, di iscrizione a siti e portali, di download di dati e documenti.

L'espressione *big data* ha cominciato a circolare sistematicamente dal 2011 – come indica Google Trends<sup>18</sup> (Fig. 1), lo strumento di Google che tiene traccia della quantità di ricerche che vengono fatte su specifiche parole chiave (anche questi sono *big data*) – per indicare un settore del mercato dell'informatica che mira alla gestione efficiente di database di informazioni dalle dimensioni enormi, ovvero archivi digitali che contengono una tale quantità di dati da richiedere nuove soluzioni hardware e software<sup>19</sup>.

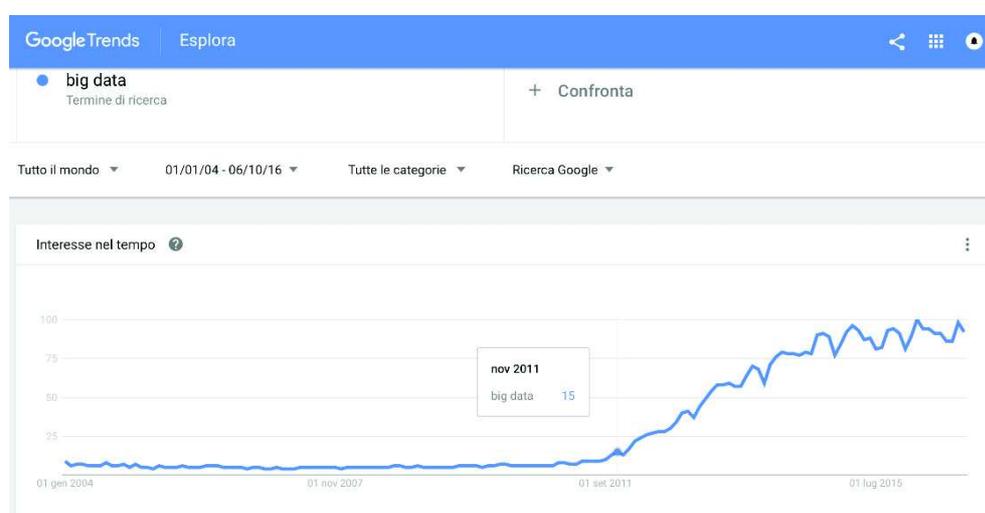


Fig. 1. Andamento di 'big data' su Google Trends dal 2004 al 2016.

Per cominciare a conoscere i *big data*, facciamo riferimento ad un modello a tre dimensioni, noto in letteratura come il modello delle 3V – Volume, Velocità e Varietà – originariamente proposto dall'analista Doug Laney nel 2001, ancor prima che si diffondesse l'espressione *big data*<sup>20</sup>.

Il "volume", che la stessa espressione *big data* sottolinea, focalizza l'attenzione sull'aspetto quantitativo. Secondo la classica impostazione informatica, si fa riferimento al passaggio dai megabyte ( $10^6$  byte) e dai gigabyte ( $10^9$ ) ai terabyte ( $10^{12}$ ), petabyte ( $10^{15}$ ), exabyte ( $10^{18}$ ), zettabyte ( $10^{21}$ ) e oltre fino a raggiungere gli yottabyte ( $10^{24}$ ).

18 <<http://www.google.it/trends/?hl=it>>.

19 Cfr. Davide Bennato, *Il computer come macroscopio. Big data e approccio computazionale per comprendere i cambiamenti sociali e culturali*, Milano, Franco Angeli, 2015, p. 30 (e-book).

20 Cfr. Douglas Laney, *3D Data Management: Controlling Data Volume, Velocity and Variety*, Gartner. Application Delivery Strategies, 6 febbraio 2001, n. 949, <<http://blogs.gartner.com/doug-laney/files/2012/01/ad949-3D-Data-Management-Controlling-Data-Volume-Velocity-and-Variety.pdf>>.

Una seconda caratteristica che accompagna questi dati è la loro “varietà”. I dati, derivando da fonti eterogenee, possono essere di varia natura: strutturati come i dataset sui quali siamo già abituati a lavorare, semi-strutturati o non strutturati, quali documenti testuali, immagini, audio, video etc.

Una terza caratteristica è la “velocità”, che si riferisce al fatto che i dati aumentano in tempo reale e in tempo reale devono essere analizzati, se vogliono trasformarsi in preziose informazioni per prendere decisioni<sup>21</sup>. Nel caso dei *big data*, poiché la quantità di informazioni archiviate è effettivamente enorme, è necessario approcciare al problema dell’accesso in maniera completamente diversa - parallela e non più seriale - e con delle tecnologie che siano scalabili linearmente, basate sul *cloud computing*<sup>22</sup>.

Le 3V però non bastavano per rappresentare le caratteristiche di un fenomeno così in divenire e a questo modello nel tempo si è sostituito il cosiddetto modello (3 + n)V, per rendere conto di tutte le caratteristiche emergenti. Il modello più stabile è quello che alcuni analisti chiamano il modello delle 7V<sup>23</sup>: 1) volume, 2) varietà, 3) velocità, 4) valore, 5) veridicità, 6) variabilità, 7) visualizzazione.

Il “valore”<sup>24</sup> riguarda la capacità di fornire analisi utili e interessanti in grado di prevedere eventi e processi futuri attraverso strumenti di computazione avanzata. La “veridicità”<sup>25</sup> esprime una delle principali criticità: i dati devono essere adeguatamente puliti e affidabili. La “variabilità” fa riferimento al fatto che i flussi di dati e il loro significato può variare rapidamente: un esempio molto efficace in questo senso è rappresentato dall’*opinion mining* o *sentiment analysis*<sup>26</sup>: un metodo che, raccogliendo e analizzando in tempo reale le reazioni degli utenti o i trend su un qualsiasi fenomeno a partire dai contenuti presenti nei *social network*, attraverso particolari tecniche di *text mining*, definisce

21 Sulla stretta relazione che esiste tra analisi dei dati e processo decisionale insiste in particolare Enrico Giovannini, *Scegliere il futuro. Conoscenza e politica al tempo dei Big Data*, Bologna, Il Mulino, 2014.

22 Per gli aspetti più tecnici si rimanda a Henrique C. M. Andrade - Gedik Bugra - Deepak S. Turaga, *Fundamentals of Stream Processing: Application Design, Systems, and Analytics*, New York, Cambridge University Press, 2014; Jules J. Berman, *Principles of Big Data: Preparing, Sharing, and Analyzing Complex Information*, Amsterdam, Elsevier - Morgan Kaufmann, 2013; Rajkumar Buyya - Christian Vecchiola - S. Thamarai Selvi, *Mastering Cloud Computing: Foundations and Applications Programming*, Amsterdam, Elsevier - Morgan Kaufmann, 2013.

23 Cfr. Mark Van Rijmenam, *Why the 3V's are not sufficient to describe Big Data*, 2014, <<http://flooq.to/5Yai6>>.

24 Oracle, *Big Data for the Enterprise*, An Oracle White Paper, June 2013, <<http://www.oracle.com/us/products/database/big-data-for-enterprise-519135.pdf>>.

25 IBM, *What is Big Data? - Bringing Big Data to the Enterprise*, 2013, <<http://www-01.ibm.com/software/data/bigdata/>>.

26 Le due espressioni vengono utilizzate spesso come sinonimi.



Lo studio mette in evidenza (Fig. 3) quattro diversi ambiti caratteristici dei *big data*, emergenti dalla letteratura in materia: 1) l'informazione; 2) la componente tecnologica; 3) i metodi di analisi; 4) l'impatto.

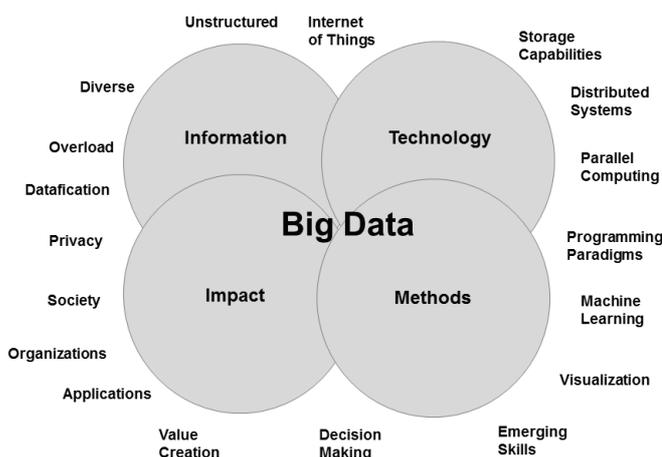


Fig. 3. I principali topics emergenti dalla letteratura di settore<sup>31</sup>.

Ai fini della nostra riflessione ci concentreremo essenzialmente sul primo e sull'ultimo aspetto ovvero sul rapporto tra dati e informazione - definita come il combustibile (*'fuel'*) dei dati stessi - e tra questa e il processo decisionale ovvero l'impatto (Fig. 4)<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Ivi, p. 128.

<sup>32</sup> Molto ci sarebbe da dire sulle implicazioni metodologiche relative all'analisi di questa tipologia di dato, ripercorrendo le principali tappe del dibattito nato a partire dal 2008 quando Chris Anderson, editor di «Wired», annunciò «la fine della teoria» e la possibilità di lasciar parlare i *big data* senza ipotesi che ne guidassero la raccolta e l'analisi. Cfr. Chris Anderson, *The End of Theory: the Data Deluge Makes the Scientific Method Obsolete*, «Wired», 2008, 7, p. 107-108, <[http://archive.wired.com/science/discoveries/magazine/16-07/pb\\_theory](http://archive.wired.com/science/discoveries/magazine/16-07/pb_theory)>. Sulle questioni metodologiche piuttosto spinose sulle quali il paradigma *big data* implica una approfondita riflessione si veda il numero dedicato di «Sociologia e Ricerca Sociale», *Sulle tracce dei big data. Questione di metodo e percorsi di ricerca*, 37, 2016, 109. I saggi sono il risultato della rielaborazione di relazioni svolte al convegno «Sulle tracce dei big data. Questioni di metodo e percorsi di ricerca», tenutosi a Roma il 26 Settembre 2015 presso il Dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale della Sapienza Università di Roma.

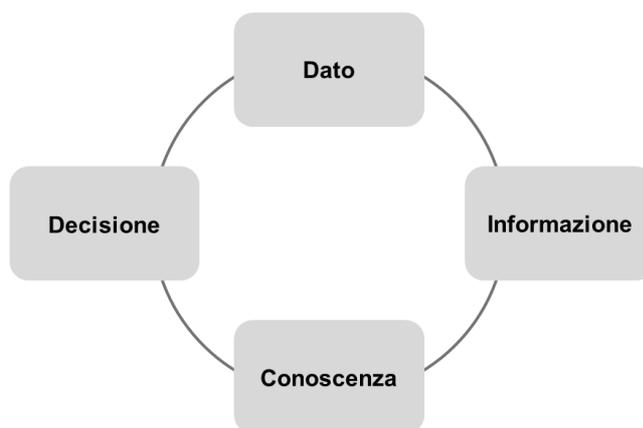


Fig. 4. Catena dato-informazione-conoscenza-decisione.

A nostro avviso, infatti, il tema centrale che lega biblioteche e *big data* - sebbene tutti in qualche misura siano esposti a intersezioni<sup>33</sup> - è proprio quello che riguarda l'accesso all'informazione e il ruolo che le biblioteche possono e devono giocare in questa partita.

### *Le biblioteche per i big data: la cura dei dati e l'accesso all'informazione*

Facendo riferimento allo schema in Fig. 4: i dati- $\Delta\epsilon\delta\omicron\mu\epsilon\nu\alpha$  (*Dedomena*) sono ciò che è immediatamente presente alla conoscenza, prima di ogni forma di elaborazione; l'informazione è il significato che estraiamo dai dati una volta analizzati/contestualizzati; la conoscenza è l'interpretazione dei dati e delle informazioni che possiamo utilizzare nel processo decisionale.

Nella ricerca scientifica un esempio molto chiaro di rapporto tra dato-informazione-conoscenza è rappresentato dalle possibilità che emergono dai grandi progetti di digitalizzazione, Google Books

33 Si veda la riflessione di Andrew Prescott del Dipartimento di Digital Humanities del King's College London sui record catalografici come «humanities big data». Nello studio viene analizzato il caso del catalogo della British Library. Cfr. Andrew Prescott, *Bibliographic records as humanities big data*. in *Proceedings-2013 IEEE International Conference on Big Data, Big Data 2013* (p. 55-58). Altro tema affrontato in letteratura è quello della connessione tra *big data repositories* e *Digital Libraries*. Cfr. A. De Mauro - M. Greco - M. Grimaldi, *A Formal Definition of Big Data Based on its Essential Features*, cit., p. 125.

Library Project<sup>34</sup> *in primis*. È evidente, infatti, come l'imponente quantità di dati disponibili consenta a ricercatori di diverse discipline di cimentarsi con oggetti di ricerca fino a qualche tempo fa inavvicinabili<sup>35</sup>.

Parlando di informazione non possiamo non fare riferimento al concetto di 'infosfera' introdotto da Luciano Floridi:

A partire dagli anni cinquanta l'informatica e le ICT hanno esercitato un'influenza sia estroversa sia introversa, modificando non solo la nostra interazione con il mondo ma anche la comprensione di noi stessi. Sotto molti profili non siamo entità isolate quanto piuttosto organismi informazionali interconnessi, o *inforG*, che condividono con agenti biologici e artefatti ingegnerizzati un ambiente globale costituito in ultima analisi dalle informazioni, l'*infosfera*<sup>36</sup>.

Luciano Floridi ha quantificato il fenomeno: dai graffiti preistorici nelle caverne fino al 2013 l'uomo ha prodotto 4,4 ZB di dati. Dal 2013 al 2020 si prevede che ne produrrà 44 ZB. È questo l'*habitat* informazionale nel quale viviamo: un contesto in cui i dati proliferano ma non sempre e non a tutti sono accessibili<sup>37</sup>.

34 <<https://www.google.com/googlebooks/library/index.html>>.

35 «In this way, researchers were able to find insights on disparate fields, such as linguistics, etymology, sociology and historical epidemiology by utilizing Google Books' datasets». Cfr. A. De Mauro - M. Greco - M. Grimaldi, *A Formal Definition of Big Data Based on its Essential Features*, cit., p. 124. Uno strumento molto interessante in questo senso è Google Ngram Viewer, realizzato da un team di ricercatori dell'Università di Harvard diretto da Jean-Baptiste Michel in collaborazione con Google. I ricercatori hanno costituito un sistema di corpora in diverse lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, italiano, russo, cinese ed ebraico) che utilizza complessivamente il 4% dei libri pubblicati dal 1500 in poi per un totale di 500 miliardi di occorrenze. Si tratta di uno strumento di assoluta rilevanza dal punto di vista linguistico e socio-culturale per effettuare comparazioni e valutazioni della presenza di un termine nell'arco temporale di 500 anni. Si veda Jean-Baptiste Michel *et al.*, *Quantitative Analysis of Culture Using Millions of Digitized Books*, «Science», 331, 2011, 6014, p. 176-182, <<http://doi.org/10.1126/science.1199644>>. Si veda anche Luca Giuliano, *Il valore delle parole. L'analisi automatica dei testi in Web 2.0*, Roma, Dipartimento di Scienze statistiche, 2013, p. 102-106.

36 Cfr. L. Floridi, *La rivoluzione dell'informazione*, cit., p. 36 (e-book). Floridi colloca la rivoluzione dell'informazione per importanza in linea con la rivoluzione copernicana, darwiniana e freudiana. Cfr. Juan Carlos De Martin, nella *Prefazione* al volume, p. 8.

37 Per dare un'idea si pensi che 1 ZB è 10<sup>21</sup> byte e corrisponde a più o meno a 180 milioni di volte i dati conservati nella Library of Congress di Washington con i suoi 38 milioni di libri, 3,6 milioni di registrazioni, 14 milioni di fotografie, 5,5 milioni di mappe, 7,1 milioni di spartiti, 70 milioni di manoscritti. <<https://www.loc.gov/about/fascinating-facts/>>. Scrive James Gleick: «Quando Claude Shannon nel 1949 ha preso un foglio di carta e ha tracciato a matita il suo grafico sulle misure dell'informazione, la scala andava dalle decine di bit alle centinaia, ai milio-

Parlare di dati oggi non richiede, infatti, soltanto un approccio e una competenza scientifica (informatica) ma necessita soprattutto di una sensibilità etica, economica e, direi, culturale.

È in questa logica che le biblioteche possono giocare un ruolo significativo su due fronti in particolare:

- sul versante più tecnico della *big data curation*<sup>38</sup>;
- sul fronte culturale dell'accesso democratico alla conoscenza<sup>39</sup>.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la sensazione è che non sia sufficientemente diffusa la consapevolezza che un domani la possibilità di tramandare il passato (l'oggi) dipenderà proprio dalla corretta conservazione e cura dei dati. "Cura dei dati" in senso lato, perché affinché i dati siano leggibili/utilizzabili sarà necessario curare/tramandare anche il contesto in cui i dati sono stati generati, poter risalire alla loro fonte e alle possibilità di analisi che vi erano connesse.

Per quanto riguarda il secondo aspetto - l'accesso alla conoscenza - non possiamo ignorare il fatto che i dati non sono a disposizione di tutti. I dati non sono "gratis per tutti"<sup>40</sup>.

Per quanto riguarda i *social media*, ad esempio, ci sono diversi modi per accedere ai dati: tramite API (*Application Programming Interface*),

---

ni, ai miliardi e alle migliaia di miliardi. In cima alla piramide si trovava la stima di Shannon per la Biblioteca del Congresso, centomila miliardi di bit,  $10^{14}$ . Aveva quasi indovinato, ma la piramide stava crescendo». Cfr. J. Gleick, *L'informazione*, cit., p. 376.

38 In un articolo di Fabio Di Giammarco uscito nel 2013 su «Biblioteche oggi» si ricordava come in un convegno dal titolo "Libraries and Big Data", la NISO (National Information Standards Organization) avesse messo bene in chiaro che il trattamento e soprattutto l'analisi dei *big data* non potesse che competere alle biblioteche «in quanto istituzioni specializzate riguardo l'intero ciclo dell'informazioni, uniche competenti nella creazione di tassonomie, nel progettare schemi di metadati e organizzare sistemi di information retrieval ad hoc». Cfr. Fabio Di Giammarco, *Biblioteche e big data*, «Biblioteche oggi», 31, 2013, 10, p. 7-8, <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/341>>.

39 Questo tema è stato affrontato lo scorso 21 aprile 2016 da Luciano Floridi in una conferenza sulle prospettive della conservazione delle informazioni nell'epoca del digitale presso l'Università di Roma Lumsa. Il titolo della relazione era *The forgetful memory of the digital (or why we need libraries more, not less)*. Su YouTube è disponibile il video della conferenza: <<https://www.youtube.com/watch?v=01GLCUpWPPE>>.

40 Nel suo volume *Bibliotech*, Palfrey ci ricorda che per celebrarne l'apertura della Boston Public Library e in omaggio alla donazione di Joshua Bates nel 1852, che l'aveva fortemente voluta per rendere la conoscenza accessibile a tutti i cittadini, sopra la porta principale del maestoso edificio furono iscritte tre parole: *Free to All* (gratis per tutti) Cfr. John Palfrey, *Bibliotech. Perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google*, Milano, Bibliografica, 2015, p. 10 (e-book), (*Bibliotech*, 2015).

ovvero istruzioni informatiche che consentono di accedere ai dati messi a disposizione dalle stesse piattaforme di *social media*<sup>41</sup>. Ogni piattaforma ha una sua *policy* in tal senso e ovviamente si tratta di *policy* sempre più restrittive. I dati possono anche essere acquistati dalle stesse piattaforme di *social media* o dai cosiddetti *data reseller*<sup>42</sup>.

Le caratteristiche dei *big data* finora descritte - in termini di variabilità, materia e accessibilità - ci lasciano intuire che siamo di fronte ad una pluralità di situazioni dinamiche, per non dire fluide, di cui è molto difficile inquadrare i confini.

La prima cosa da fare è, dunque, entrare nella morfologia dei *big data* e stabilire una classificazione e poi un catalogo che ne renda intelligibile la mappa così da consentirne l'accesso<sup>43</sup>. Tutto ciò sarebbe fondamentale da una parte per arrivare alla fonte dei dati, ovvero capire come sono stati generati e, dunque, in quali contesti possono essere utilizzati in modo efficace e dall'altra per avere coscienza dei metodi di analisi necessari per attivare la catena informazione-conoscenza-decisione.

Naturalmente questo compito - che non può riguardare i bibliotecari soli ma che deve riguardare anche i bibliotecari come esperti dell'informazione assieme ad altri professionisti - chiama in causa un secondo tema che è quello dell'*information literacy* (*data literacy*): le biblioteche devono supportare gli utenti nell'individuazione i propri bisogni informativi, nella capacità di formularli e nella possibilità di sapervi rispondere.

### *I big data per le biblioteche: l'impatto sociale*

Osservando la questione dall'altro punto di vista e domandandoci quale ruolo abbiano i *big data* per le biblioteche, la nostra riflessione si sposta sulle possibilità di conoscenza che l'analisi di *big data* offre per indagare fenomeni di interesse e, dunque, contribuire efficacemente al processo decisionale e migliorare il servizio. Entriamo, dunque, nello specifico del versante gestionale della disciplina e delle pratiche valutative.

Oggi siamo nella terza fase della valutazione in biblioteca, una fase

---

41 Cfr. Stine Lomborg - Anja Bechmann, *Using APIs for Data Collection on Social Media*, «The Information Society», 30, 2014, 4, p. 256-265.

42 Cfr. D. Bennato, *Il computer come macroscopio*, cit., p. 40 (e-book).

43 Una classificazione possibile è quella di UNECE (United Nations Economic Commission for Europe) che prevede la distinzione tra: 1) *Human-generated data* (dati dei social media, blog, e-mail, ecc.); 2) *Process-mediated data* (dati bancari tradizionali, e-commerce, carte di credito, dati prodotti da enti pubblici e/o privati); 3) *Machine-generated data* (ciò che è noto come *Internet of Things* (IoT), come sensori fissi, sensori meteorologici, sistemi per il controllo del traffico, ecc.): <<http://www1.unece.org/stat/platform/display/bigdata/Classification+of+Types+of+Big+Data>>.

caratterizzata dalla disponibilità di diversi metodi e strumenti conoscitivi che segue un ampliamento degli oggetti di indagine ritenuti interessanti<sup>44</sup>. Sappiamo bene come l'attenzione si stia progressivamente spostando dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti agli studi sulla percezione e sull'impatto sociale ed economico e come l'utilizzo di questionari strutturati sia stato affiancato per la rilevazione dei dati dalle tecniche della ricerca qualitativa approdando, se pure in casi ancora isolati, nell'applicazione del cosiddetto 'approccio misto' (*mixed method*)<sup>45</sup>.

Per utilizzare i *big data* come strumento di conoscenza in biblioteca, abbiamo bisogno di un cambiamento culturale che non riguarda solo l'acquisire una consapevolezza sulla necessità di saper utilizzare questi strumenti nelle attività di ricerca, ma esprime una urgenza soprattutto sulla capacità di individuare in modo creativo i temi sui quali sviluppare nuove indagini per far avanzare la conoscenza sui fenomeni che riguardano la biblioteca.

Abbiamo bisogno in pratica di strumenti che ci permettano di approfondire gli effetti della frequentazione della biblioteca nella vita delle persone e l'impatto nella comunità di riferimento: tutto ciò attraverso l'acquisizione del punto di vista dell'utente stesso.

Le biblioteche siedono su un geysir informativo non ancora sfruttato: basti pensare banalmente alle opportunità offerte dai dati sedimentati nei *social network* e a come queste vengono utilizzati in diversi ambiti di studio per produrre una conoscenza 'azionabile', che produce cioè indicazioni operative. Senza andare troppo lontano, basta osservare il filone di studi che si sta sviluppando in ambito editoriale e che punta sull'utilizzo dei *big data* per l'approfondimento i comportamenti dei lettori con l'idea che le indagini tradizionali non siano in grado di rilevare il significato attribuito alla lettura nel contesto delle trasformazioni tecnologiche in corso<sup>46</sup>.

44 Ho già affrontato la questione in altre sedi, focalizzando l'attenzione sulla necessità di arricchire la cassetta degli attrezzi dei bibliotecari con strumenti nuovi, che certo non sostituiscono i precedenti ma che semmai possano essere efficacemente integrati a seconda delle necessità e degli oggetti di indagine. Sul tema dell'integrazione del paradigma *big data* con gli approcci più tradizionali alla ricerca sociale (in particolare qualitativo) si rimanda a Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2015, p. 76-81; Cfr. C. Faggiolani, *Between Quantity and Quality: Big Data and the Value of Data Interpretation*, in *The Identity of the Contemporary Public Library. Principles and Methods of Analysis, Evaluation, Interpretation*, edited by Margarita Pérez Pulido and Maurizio Vivarelli, Milano, Ledizioni, 2016, p. 97-115.

45 Per una panoramica sulle pratiche valutative si veda C. Faggiolani - Anna Galluzzi, *La valutazione della biblioteca*, in *Biblioteche e Biblioteconomia: principi e questioni*, cit., p. 175-204.

46 Questi temi sono l'oggetto di studio del progetto *Leggere in rete. Analisi delle pratiche di lettura in ambiente digitale*, ideato da Maurizio Vivarelli e coordina-

### *Conclusioni: un entanglement sul quale riflettere*

Nel periodo di transizione da un mondo prevalentemente analogico a uno prevalentemente digitale, come è quello in cui viviamo, esistono diverse opzioni di accesso alla conoscenza: questo fatto investe completamente l'identità delle biblioteche e il significato che esse possono avere nella vita delle persone. Per quanto detto sul rapporto dato-informazione dovrebbe essere evidente il motivo per il quale il fenomeno dell'*entanglement* (letteralmente 'intrigo', 'coinvolgimento') può essere preso in prestito per descrivere il rapporto biblioteche - *big data*.

Informazione e biblioteche sono così intrinsecamente legate che se cambia la prima - come sta accadendo in conseguenza all'esplosione del fenomeno *big data* - le seconde inevitabilmente cambieranno e con loro la disciplina che se ne occupa.

Le biblioteche come strumenti *per i big data* possono assumere un ruolo strategico, ovvero quello di mettere in comunicazione differenti mondi possibili, configurandosi come «applicazioni che aumentano»<sup>47</sup>, guidando l'utente nella ricerca, selezione e utilizzo dei dati di cui ha bisogno, esattamente come è accaduto fino ad oggi in un ambiente fatto di risorse testuali. I *big data* come strumenti *per* le biblioteche possono essere efficacemente utilizzati per produrre cono-

---

to da chi scrive, il cui obiettivo è contribuire in modo innovativo agli studi sulla lettura indagando le motivazioni soggiacenti, le modalità, la socialità, infine, il significato nuovo che oggi viene attribuito a questa pratica, attraverso l'analisi delle tracce informative che vengono lasciate in rete leggendo, commentando, scrivendo recensioni nelle piattaforme di *social reading*. Si veda *Le reti della lettura. Tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di C. Faggiolani e M. Vivarelli, Milano, Bibliografica, 2016. Alcuni dei temi trattati nel volume sono stati parzialmente anticipati in C. Faggiolani - M. Vivarelli, *Leggere in rete. La lettura in biblioteca al tempo dei big data*, in *Bibliotecari al tempo di Google. Profili, competenze, formazione*. Relazioni del Convegno delle Stelline, Milano 17-18 Marzo 2016, Milano, Bibliografica, 2016, p. 101-126. Sull'utilizzo dei dati estratti dalle piattaforme di *social reading* si veda Laura Ridenour - Woosob Jeong, *Leveraging the Power of Social Reading and Big Data: An Analysis of Co-read Clusters of Bbooks on Goodreads*, iConference. Pittsburgh, 2016. Sull'utilizzo di dati estratti dai *social network* generalisti si veda Stefano Bandera - Giovanni Caruso - Chiara Faggiolani - Andrea Ricci, *Qualcosa di nuovo sulla lettura. Nuove prospettive di conoscenza con i big data*, «Biblioteche oggi Trends», 2, 2016, 1, p. 84-95. Per una panoramica sui dati prodotti dall'utilizzo degli e-readers si veda F. Di Giammarco, *I Big data della lettura*, «Nòva» (il Sole 24 ore), 1-2-2015, <<http://nova.ilsole24ore.com/progetti/i-big-data-della-lettura/>>.

47 Luciano Floridi richiama la distinzione tra applicazioni che *migliorano* e applicazioni che *aumentano*. «Le applicazioni che apportano miglioramenti, come pacemaker, occhiali o arti artificiali, devono avere interfacce che permettono loro di essere fissate in modo ergonomico al corpo dell'utente. È l'origine dell'idea di cyborg. Le applicazioni che aumentano hanno invece interfacce che consentono di mettere in comunicazione differenti mondi possibili». Cfr. L. Floridi, *La rivoluzione dell'informazione*, cit., p. 39 (e-book).

scienza nuova, per esempio quella capace di dimostrare l'impatto che le biblioteche possono avere nella vita dei cittadini e quanto possono contribuire al benessere delle persone. Tutto ciò non può non avere una ricaduta sulla preparazione e sulla formazione dei professionisti del futuro.

«Diffondere e incentivare la cultura dei Big Data a scuola e nelle università». Questo l'obiettivo individuato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca nel *Rapporto* prodotto dal Gruppo di lavoro sui *big data* uscito nel mese di luglio del 2016. Ciò può avvenire attraverso l'inserimento di moduli di *data science* in tutti i corsi di studio universitari, percorsi di laurea magistrale e master dedicati, attraverso una maggiore educazione al valore del dato nelle scuole come parte dello sviluppo delle competenze digitali e attraverso percorsi didattici sui dati *big e open data*<sup>48</sup>.

La biblioteconomia attuale - che in più di una occasione abbiamo chiamato 'sociale', per sottolineare il *paradigm shift* della disciplina - mostra un'apertura interdisciplinare inusitata per i paradigmi che l'hanno preceduta, e l'acquisizione di un apparato metodologico complesso e articolato. Come studiosi di questa disciplina credo sia importante farsi guidare dall'idea che il bisogno di accesso all'informazione e alla conoscenza non è mai stato tanto elevato come oggi<sup>49</sup>. In questa logica il rapporto tra biblioteconomia e gli altri saperi dovrebbe porsi non in una logica unidirezionale ma biunivoca, in una relazione di scambio.

Credo sia proprio questa una delle principali sfide della nostra disciplina oggi: le biblioteche e i bibliotecari possono offrire tanto nella società della conoscenza ed è importante che la disciplina che se ne occupa cominci a mostrarlo anche fuori dai suoi confini abituali.

---

48 Il rapporto del Miur è disponibile al link <<http://www.istruzione.it/allegati/2016/bigdata.pdf>>.

49 Si veda Giovanni Solimine, *Senza sapere. Il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma-Bari, Laterza, 2014.

**SUL CAMPO**



## *Lo spazio della biblioteca attraverso una esperienza di microanalisi. I risultati di un'indagine su tre biblioteche toscane*

Maria Pagano\*

### *Le premesse e il modello teorico dell'indagine*

Il tema della identità della biblioteca pubblica, le sue caratteristiche essenziali e le sue trasformazioni si situano all'interno di un dibattito ampio e significativo nazionale ed internazionale, che coinvolge la comunità accademica e quella professionale. Vi è una consapevolezza diffusa della crisi della configurazione concettuale, istituzionale, organizzativa delle diverse tipologie di biblioteche, e della pubblica in particolare, crisi che si è acuita ulteriormente negli ultimi anni anche e soprattutto a causa dei mutamenti culturali, sociali e tecnologici che hanno indebolito il modello della *public library* anglo-americana

---

\* Università di Torino. Posta elettronica: maripag16@gmail.com. Data di ultima consultazione dei siti web 29 agosto 2016. Il testo proposto in questa sede rielabora i seguenti contributi: Marco Rubichi - Lorenzo Verna - M. Pagano, *Libraries, Archives, Museums Between Physical and Digital Space. Models and Analysis Perspectives*, <[http://satelliteturin2014.files.wordpress.com/2014/05/iflaltrsatellite2014\\_rubichi-et-al.pdf](http://satelliteturin2014.files.wordpress.com/2014/05/iflaltrsatellite2014_rubichi-et-al.pdf) >; M. Pagano, *La biblioteca riflessa. Prime valutazioni su un progetto di osservazione e interpretazione dello spazio della biblioteca pubblica*, «Biblioteche oggi», 33, 2015, 2, p. 19-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201503-019-1> (con M. Vivarelli); *Tipi di biblioteca. Un'indagine sul cambiamento in tre biblioteche toscane*, «Biblioteche oggi», 34, 2016, 5, p. 14-29. DOI: [10.3302/0392-8586-201605-014-1](http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201605-014-1); *Libraries in Tuscany: Some Considerations on the Early Results of a Survey*, in *The Identity of the Contemporary Public Library. Principles and Methods of Analysis, Evaluation, Interpretation*, edited by Margarita Pérez Pulido and Maurizio Vivarelli, Milano, Ledizioni, 2016. La riflessione su questi argomenti ha dato origine alla tesi di laurea: *Una visione olistica della biblioteca pubblica contemporanea. Studio di caso su tre biblioteche toscane: Oblate di Firenze, Ginestra di Montevarchi, MMAB di Montelupo Fiorentino*. Università di Torino. Corso di laurea magistrale in Scienze storiche, relatore Maurizio Vivarelli, a.a. 2014-2015.

e della *reference library* ad esso strettamente collegato. Dando per note le linee generali del dibattito, il presente contributo fa riferimento ad una prospettiva di studio elaborata nel corso degli ultimi anni da Maurizio Vivarelli e da alcuni suoi studenti dell'Università di Torino<sup>1</sup>, e che, *grosso modo*, può essere ricondotta al tentativo di indagare i fenomeni che si situano nello spazio della biblioteca secondo una prospettiva integrata, unitaria, e tendenzialmente olistica<sup>2</sup>. Il primo pilastro di questa prospettiva è stato definito a partire da una iniziale ricognizione dei modelli interpretativi applicati al mondo delle biblioteche pubbliche, dipendenti anche dal modo con cui la biblioteconomia in quanto disciplina è configurata. Si possono individuare quattro fasi evolutive della biblioteconomia contemporanea: biblioteconomia documentale, biblioteconomia gestionale, biblioteconomia digitale e biblioteconomia sociale. Nella fase della 'biblioteconomia documentale' la biblioteca era intesa come 'sistema'<sup>3</sup> che aveva il compito di selezionare, conservare e rendere accessibili i documenti, insieme alle procedure di fruizione degli stessi oggetti documentari, e il suo oggetto di indagine spaziava dall'acquisizione di documenti alla catalogazione, dall'indicizzazione alla conservazione, così che gli strumenti per eccellenza erano la formazione delle raccolte e la mediazione bibliografica, mentre la formazione professionale dei bibliotecari era incentrata sul trattamento e la descrizione dei documenti<sup>4</sup>. A partire dalla fine degli anni Novanta del secolo scorso vi sono stati profondi cambiamenti nella struttura della biblioteca pubblica ed in quel periodo, secondo Solimine, è possibile individuare una di quelle prime rivoluzioni disciplinari che Thomas Kuhn (1922-1996) definisce "mutamenti di paradigma": momenti della storia in cui si verificano rotture con le convinzioni scientifiche ordinarie e condivise, che portano a significativi e radicali sconvolgimenti nei modelli di organizzazione del sapere. In quegli anni infatti si realizzò l'incontro tra le

1 Per un inquadramento dello stato dell'arte bibliografico rispetto a questi argomenti, fondamento del contributo che qui viene presentato cfr. Maurizio Vivarelli, *Specie di spazi. Alcune riflessioni su osservazione e interpretazione della biblioteca pubblica contemporanea*, «AIB studi», 54, 2014, 2/3, p. 181-199. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-10134>. Si segnala che secondo la prospettiva qui illustrata sono state inoltre discusse una serie di tesi di laurea (relatore Maurizio Vivarelli), che hanno analizzato lo spazio della Biblioteca universitaria di Torino (Maddalena Giavina Cospettin) della Biblioteca civica "Primo Levi" di Torino (Andrea Guglielmi), della Biblioteca Archimede di Settimo Torinese (Maria Pagano), della Biblioteca civica di Alessandria (Lucia Zanaboni).

2 I presupposti e le linee generali dell'approccio sono descritte in M. Vivarelli, *Specie di spazi*, cit.

3 Il concetto di 'sistema' è estesamente discusso in Paolo Traniello, *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino, 2005.

4 Chiara Faggiolani - Giovanni Solimine, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare. Verso la biblioteconomia sociale*, «Biblioteche oggi», 31, 2013, 3, p. 17.

culture organizzative e biblioteconomia, che portò alla nascita della cosiddetta 'biblioteconomia gestionale'<sup>5</sup>, fortemente centrata sulle collezioni e sul loro "canone biblioteconomico", concetto che, con le parole di Solimine, metteva in evidenza il «"valore biblioteconomico" di un documento»<sup>6</sup>. Uno dei valori centrali della biblioteconomia gestionale è stata la forte attenzione al concetto di 'servizio' ed ai temi della gestione consapevole, che «ha arricchito il bagaglio professionale del bibliotecario di nuovi strumenti: dalla qualità totale al marketing, dalla gestione per progetti ed obiettivi alle pratiche di misurazione e valutazione»; inoltre grazie a questo nuovo approccio si è sviluppata una maggiore attenzione alle pratiche di ascolto delle esigenze dell'utenza, che hanno condotto a loro volta alla diffusione delle attività di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti e del livello di soddisfazione del pubblico della biblioteca<sup>7</sup>. Un altro elemento del primo pilastro prima richiamato è costituito dall'analisi dell'evoluzione del modello classico, delle raccolte e dei servizi dell'istituzione bibliotecaria in seguito ad un'altra rottura con il paradigma tradizionale avvenuta in seguito alla diffusione e affermazione delle tecnologie dell'informazione<sup>8</sup>, che ha portato allo sviluppo di quel modello concettuale della disciplina a cui potremmo attribuire il nome di 'biblioteconomia digitale', tra i cui esponenti può essere annoverato anche Ross Atkinson (1945-2006). Questo modello concepisce gli oggetti digitali delle collezioni come entità che si collocano al di fuori dello spazio fisico della biblioteca tradizionale, entrando a far parte della collezione solo se questo è esplicitamente richiesto dagli utenti: ciò che connota questo modello di biblioteca non è dunque il possesso ma l'accesso alle collezioni; un oggetto digitale viene incluso nella collezione se è conforme a dei criteri di selezione che nel loro insieme danno vita ai confini di un'area bibliograficamente delimitata e controllata e indicata con il termine di «control zone», i cui costituenti interagiscono dinamicamente tra di loro e con l'ambiente circostante<sup>9</sup>. Il quarto modello, strettamente collegato a quelli che lo hanno preceduto, è caratterizzato dal tentativo di attribuire alla biblioteca un ruolo fortemente riconoscibile all'interno della società: «lo spazio perimetrato dalle pareti, fisiche e simboliche, della bibliote-

---

5 Ivi, p.17.

6 G. Solimine, *Le raccolte delle biblioteche: progetto e gestione*, Milano, Bibliografica, 1999, p. 230.

7 C. Faggiolani - G. Solimine, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare*, cit., p.17-18.

8 M. Vivarelli, *Retoriche dello spazio. Testo e paratesto della biblioteca tra sociologia, architettura, biblioteconomia*, «Biblioteche oggi», 28, 2010, 2, p. 8.

9 M. Vivarelli, *C'è bisogno di collezioni? Teorie, modelli, pratiche per l'organizzazione di spazi documentari connessi e condivisi*, «Biblioteche oggi Trends», 1, 2015, 1, p. 22. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201501-018-1>.

ca può essere allora interpretato come un luogo, altro e “terzo” rispetto a quelli della casa e del lavoro, in cui si attuano, o possono attuarsi, pratiche importanti per la vita civile e politica. Gli elementi che devono caratterizzarlo sono la gratuità di accesso, la facile accessibilità, la piacevolezza dell’ambiente; qualità, insomma, che possano favorire la creazione di legami sociali gratificanti ed utili. In questo modo si cerca di comprendere la funzione sociologica della biblioteca e, con questo stesso atto interpretativo, di conferirle rilievo, ed in ultima istanza, di legittimarla»<sup>10</sup>. Di fronte a questo scenario diventano centrali le persone rispetto ai servizi (come accadeva nella biblioteconomia gestionale) e ai documenti (biblioteconomia documentale) e si parla quindi di ‘biblioteconomia sociale’: «una disciplina che alla transazione antepone la relazione, che rispetto alla qualità del servizio non si pone in modo autoreferenziale, perché il concetto di qualità è socialmente e storicamente determinato e che oltre al concetto di soddisfazione dell’utente rispetto alla *mission* istituzionale delle biblioteche, contempla anche, a livello più generale, il benessere dell’individuo e l’impatto che la frequentazione della biblioteca contribuisce a generare, tenendo in considerazione anche la dimensione simbolica, esperienziale, relazionale e sociale per essere in sintonia con l’evoluzione dei valori socialmente condivisi e fare in modo che le biblioteche riflettano lo spirito del tempo»<sup>11</sup>. Per raggiungere tali obiettivi, la biblioteconomia sociale non può più avvalersi solo ed esclusivamente delle classiche metodologie di misurazione e valutazione del servizio bibliotecario ma necessita dell’impiego di strumenti di analisi che siano in grado di rilevare e esplicitare le caratteristiche del contesto in cui la biblioteca si situa, sia in relazione agli utenti sia in relazione a ciò che accade al di fuori dello spazio bibliotecario; dunque la biblioteconomia sociale si avvale spesso dell’unione delle classiche e consolidate metodologie di ricerca a matrice quantitativa e di quelle a matrice qualitativa, mutate dal campo della ricerca sociale<sup>12</sup>. Queste sono dunque le basi teoriche e biblioteconomiche che hanno portato alla nascita e allo sviluppo del metodo di ricerca qui presentato, che sottolineano l’importanza di concepire un modello che permetta di comprendere e studiare le relazioni che si instaurano tra spazio, oggetti bibliografici e digitali e utenti che di entrambi sono gli utilizzatori, perché solo in questo modo sarà possibile comprendere l’identità dell’istituzione bibliotecaria presa in esame. Il secondo pilastro che su cui poggiano le fondamenta di questo approccio allo studio dell’identità della biblioteca pubblica contemporanea è costituito dalle numerose sollecitazioni riscontrabili in una fitta e densa letteratura, a ma-

10 M. Vivarelli, *Retoriche dello spazio*, cit., p. 8.

11 C. Faggiolani - G. Solimine, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare*, cit., p. 18.

12 Ivi, p. 18.

trice sia accademica che professionale, caratterizzata dall'idea che i numerosi fattori di cambiamento che coinvolgono la biblioteca pubblica contemporanea siano frutto di cause diverse e concomitanti, che vanno studiate, analizzate e interpretate, alla luce di questa eterogeneità, con approcci metodologici diversi, specifici ma integrabili. Uno dei testi fondamentali per la struttura di tutto il progetto di ricerca è stato il testo di Alison J. Pickard *La ricerca in biblioteca*, un libro che ha come fine ultimo quello di fornire una guida ai metodi di ricerca per studenti e professionisti del settore<sup>13</sup>. La struttura del libro si basa su uno schema di gerarchia di ricerca, utilizzato dall'autrice con i suoi studenti, che è stato adottato anche da chi scrive nella elaborazione del progetto di ricerca di cui qui si offrono le caratteristiche e i risultati; questo schema discute le seguenti cinque fasi:

- paradigma di ricerca (positivista, post-positivista, interpretativista, etc.);
- metodologia di ricerca (qualitativa, quantitativa);
- metodo di ricerca (indagine, studio di caso, studio Delphi, etc.);
- tecnica di ricerca (questionario, esperimento, intervista, etc.);
- strumento di ricerca (umano, carta e penna, etc.)<sup>14</sup>.

La prima fase della strategia di ricerca è quella del paradigma<sup>15</sup>, dell'orizzonte "filosofico" in cui si colloca il lavoro di ricerca di una comunità scientifica. Nel corso del tempo si sono susseguite numerose tipologie di paradigmi a seconda delle esigenze interpretative della comunità scientifica di riferimento e per ciò che concerne la biblioteconomia e le scienze dell'informazione sono tre i grandi paradigmi di ricerca individuabili: il positivismo, il post-positivismo e l'interpretativismo. Per il tipo di ricerca condotto e l'interesse a sviluppare una prospettiva olistica, il paradigma applicato al metodo presentato nel seguente contributo è quello interpretativista<sup>16</sup>. Secondo gli interpretativisti «le

---

13 Alison Jane Pickard, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Bibliografica, 2010 (*Research Methods in Information*, 2009).

14 Ivi, p. 43.

15 Con il termine 'paradigma' qui ci si riferisce al significato attribuitogli da Kuhn per definire «l'intera costellazione di credenze, valori, tecniche, ecc. condivise dai membri di una data comunità scientifica» (Thomas S. Kuhn, *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Torino, Einaudi, 1970, cit. in Pickard, p. 44).

16 L'origine di questo termine si può far risalire al lavoro del 1883 di Wilhelm Dilthey (1833-1911), nel quale è esposta una delle prime critiche al positivismo in cui l'autore commentava la differenza tra comprendere il pensiero umano e spiegare la natura, individuando in un approccio interpretativista un metodo che permetteva di confutare, a differenza di quanto asserivano i positivisti, che gli esseri umani potevano venir investigati attraverso i concetti di causa ed effetto (Ivi, p.62); le prime

realtà sono multiple, costruite e olistiche. Non esiste una sola realtà tangibile, ci sono soltanto le molte, complesse realtà degli individui [e] la realtà viene vista come “individuale” e inserita nel contesto, opposta all’ “universale”<sup>17</sup>; inoltre per gli interpretativisti, ritenendo che esista un’influenza reciproca tra l’oggetto della conoscenza e colui che conosce, dato che qualsiasi descrizione della realtà è condizionata dal tempo e dal contesto in cui si realizza il fenomeno da studiare, risulta del tutto impossibile scindere le cause dagli effetti. Come gli interpretativisti miravano a studiare l’intero contesto di analisi in cui si iscriveva la loro ricerca, sia a livello macroscopico sia a livello microscopico, attraverso una metodologia a matrice qualitativa in grado di includere nello stesso processo di ricerca l’avvicinarsi ai partecipanti attraverso il dialogo e l’aumento delle capacità ermeneutiche del ricercatore, così chi scrive, analizzando il contesto in cui si situano la biblioteca pubblica e la biblioteconomia attuale, ha individuato notevoli punti di contatto con quei primi studiosi. La molteplicità delle forme della biblioteca pubblica contemporanea è indizio infatti dell’indebolimento del paradigma classico ed è frutto dei numerosi elementi di cambiamento che, essendo spesso concomitanti, risultano difficili da cogliere e interpretare tanto da richiedere più punti di vista per poter essere analizzati; di conseguenza la realtà ontologica di riferimento muta, non è più singola e chiaramente identificabile e definita come poteva esserlo in passato, ma al contrario è multipla, fluida, flessibile, proprio come quella che spinse la comunità scientifica interpretativista ad elaborare un nuovo approccio filosofico alla realtà.

### *La metodologia dell’approccio “olistico”*

L’indagine condotta presso le tre biblioteche toscane è stata caratterizzata poi dall’impiego di una sorta di *mashup* metodologico che ha visto l’utilizzo di diverse metodologie di analisi e ricerca, per raggiungere una rappresentazione integrata degli esiti del lavoro di indagine programmato, più precisamente sono stati utilizzati i metodi dello studio di caso, della ricerca etnografica e della *Grounded Theory*, tutti impiegati non nella loro totalità ma optando per quei tratti caratterizzanti in grado di sviluppare quella visione olistica e non più frammentaria della biblioteca di riferimento e dei fenomeni che si

---

ricerche interpretativiste furono incentrate sullo studio etnografico della cultura coloniale e degli immigrati in Europa e in America grazie agli studi di Bronislaw Malinowski (1884-1992) e della Scuola sociologica di Chicago, a cui fece seguito una seconda grande fase caratterizzata dalle ricerche di Barney Glaser e Anselm Strauss che delinearono uno schema di analisi e una metodologia adatte a sviluppare nel lavoro di ricerca sul campo ciò che il paradigma filosoficamente suggeriva.

17 Ivi, p. 63.

verificano all'interno dei suoi spazi a cui la ricerca nel suo complesso aspira. L'impiego del metodo degli studi di caso<sup>18</sup> emerge dall'impostazione delle fasi del lavoro sul campo che da un punto di vista pratico si è sviluppato come segue:

- visitando preliminarmente le singole istituzioni, per raccogliere tutti i dati e le informazioni necessarie alla successiva fase di lavoro sul campo;
- rilevando la configurazione architettonica, organizzativa e funzionale dello spazio, per individuare le azioni consentite e quelle non consentite, selezionando ambienti informativi di particolare interesse e strutturando un prospetto contenente le azioni tipizzate più frequenti utilizzato nella fase delle osservazioni strutturate non partecipanti;
- osservando lo spazio e le persone secondo una prospettiva a matrice etnografica e rilevando i diversi modi d'uso degli spazi e delle risorse da parte degli utenti in un periodo campione la cui durata temporale ha oscillato tra i 4 giorni per le biblioteche Ginestra e MMAB e i 6 giorni per la Biblioteca delle Oblate (variazione dettata dalle dimensioni sia dell'istituzione bibliotecaria sia del bacino d'utenza di riferimento);
- distribuendo e somministrando il medesimo questionario anonimo nelle tre sedi e rilevando contemporaneamente, attraverso interviste agli utenti, la percezione dello spazio della struttura bibliotecaria considerata.

Gli ultimi due passaggi di questo piano di lavoro costituiscono il punto di incontro tra il metodo degli studi di caso e quello mutuato dalla ricerca etnografica e caratterizzato dall'impiego delle osservazioni a distanza o naturalistiche. Parallelamente a questa fase sono state utilizzate tecniche di ricerca a matrice tipicamente quantitativa come la distribuzione di questionari anonimi agli utenti delle tre biblioteche e interviste non strutturate, entrambi attraverso un campionamento teorico o a scelta ragionata: i soggetti sono stati cioè selezionati sulla base della loro rilevanza in relazione alle domande di ricerca e sulla base degli aspetti che emergevano via via che l'indagine proseguiva<sup>19</sup>. Alla base

---

<sup>18</sup> Per una trattazione specifica sulle caratteristiche di questo metodo si rimanda al testo di Pickard.

<sup>19</sup> Durante il processo di ricerca qui rappresentato si è abbracciato questo tipo di campionamento sia nella fase delle osservazioni, condotte prendendo in esame gli individui che risultavano maggiormente interessanti ai fini dell'indagine condotta, sia nella fase di distribuzione dei questionari, in particolare in questa seconda parte della ricerca sono state utilizzate teorie e tecniche mutate dagli studi raccolti e presentati nel volume di Aurora González- Teruel - Maite Barrios Cerreiòn, *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional*.

di queste scelte metodologiche risiede la convinzione che consentire che le interazioni spazio-utenti, 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 si pensa si attuino costantemente in biblioteca, e individuarne altri utili a reinventare e reinterpretare il ruolo stesso dell'istituzione proprio in virtù del suo pubblico e dell'uso che esso ne fa, senza porsi nei confronti dell'istituzione bibliotecaria oggetto di indagine in maniera aprioristicamente già strutturata sulla base di studi o teorie, che sono prive di pragmatismo e confronto con la realtà quotidiana di quelle istituzioni. Il terzo metodo di indagine impiegato è quello della *Grounded Theory*<sup>20</sup>, un procedimento per l'analisi razionale a matrice qualitativa dei dati, che utilizza un approccio misto caratterizzato contemporaneamente dalla raccolta e dall'analisi dei dati, occupandosi prevalentemente di come vengono raccolti e analizzati i dati piuttosto che del disegno di ricerca nella sua interezza, che è anche alla base della scelta riguardante l'utilizzo del campionamento e che si esplicita in una ricorsività dell'intero progetto di ricerca, le cui fasi hanno seguito l'andamento delle indagini e il loro avvicinamento o allontanamento dall'obiettivo primario e iniziale. Si segnala infine che si è rinunciato alla raccolta ed elaborazione dei dati digitali, originariamente prevista, soprattutto per la difficoltà delle biblioteche oggetto dell'indagine a rendere disponibili i dati stessi. Alla luce delle considerazioni fin qui esposte verranno di seguito elencate le tecniche di ricerca utilizzate e i risultati comparati tra le tre sedi bibliotecarie, esposti per mezzo di tabelle sinottiche. Nello specifico verranno presentati prima i dati ottenuti dalla conduzione delle osservazioni, strutturate e non strutturate, e delle interviste per le tre sedi bibliotecarie e successivamente la presentazione di alcuni grafici correlati a dieci domande ritenute significative all'interno dei questionari ai fini della ricerca e incentrate sulla comparazione tra le tre biblioteche toscane. La seconda parte di questa sezione illustrerà alcuni dati conoscitivi (cenni storici, numeri e attività) per ciascuna delle tre biblioteche e parallelamente i risultati della ricerca condotta per mezzo dei questionari in ciascuna sede attraverso parti narrative e l'ausilio di grafici e tabelle; l'ultima sezione è incentrata invece sul confronto tra i dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari e alcuni dati che identificano i compilatori del questionario e che sono stati utilizzati come variabili, costituiti da età, titolo di studio, numero di libri letti e utilizzo/non utilizzo dei *social*. Tale presentazione così articolata ha l'obiettivo di delineare l'identità delle singole istituzioni e più prospet-

---

*Fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón, Trea, 2012.

20 Per una trattazione più approfondita di questo metodo di ricerca si rimanda sia al volume della Pickard, sia al testo di C. Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, cit., p. 110 e ss.

ticamente quello della biblioteca pubblica contemporanea, sempre in un'ottica e mediante un approccio olistico.

### *Metodi, procedure e sintesi dei risultati*

#### *Osservazioni*

Le osservazioni, strumenti di ricerca utilizzati normalmente «per fornire l'evidenza del “qui e ora”, per scoprire come le persone si comportano e interagiscono in particolari situazioni»<sup>21</sup> si dividono normalmente in tre tipologie:

- osservazione partecipante (il ricercatore è completamente immerso nel contesto di ricerca e vi prende parte attivamente);
- osservazione semi-partecipante (l'osservatore partecipa al contesto di ricerca in diverse occasioni e per tempi brevi, così da essere individuato e riconosciuto dagli osservati ma senza instaurare con loro un vero e proprio rapporto o scambio);
- osservazione non partecipante (l'osservatore non ha alcun tipo di rapporto con la realtà o le persone osservate; egli osserva, registra e in seguito interpreta ciò che avviene sul campo di ricerca)<sup>22</sup>.

Per questo lavoro di ricerca si è scelto di impiegare l'osservazione non partecipante e ispirata al metodo etnografico, anche perché questa tipologia richiede meno tempo e si adattava dunque con le tempistiche purtroppo ristrette del lavoro di tesi; tuttavia ciò che più di ogni altra cosa ha spinto a optare per questa tipologia è stata l'idea che quando ci si sente osservati, difficilmente si è spontanei perché la morale, le regole di comportamento socialmente imposte, impediscono a chi osserva di cogliere quelle particolarità che permetterebbero alla biblioteca di migliorare la qualità degli ambienti e dei servizi resi disponibili per gli utenti. Le osservazioni non partecipanti hanno permesso di studiare proprio i comportamenti e i modi d'uso degli spazi e delle raccolte delle tre sedi bibliotecarie da parte degli utenti di riferimento e nello specifico sono state condotte sia osservazioni strutturate, mediante l'impiego di una griglia contenente delle azioni tipizzate osservate nelle tre sedi<sup>23</sup>, sia di osservazioni libere riportate in maniera narrativa.

---

21 A. J. Pickard, *La ricerca in biblioteca*, cit., p. 317.

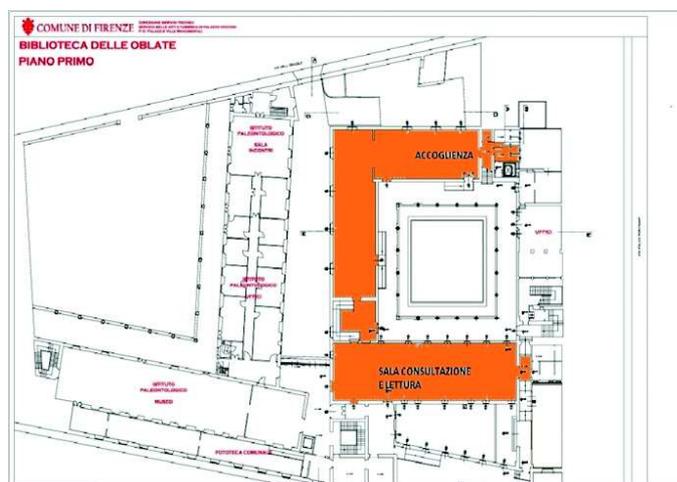
22 Ivi, p. 320-322.

23 Questa griglia è riportata insieme ai risultati ottenuti nella Tabella 1.

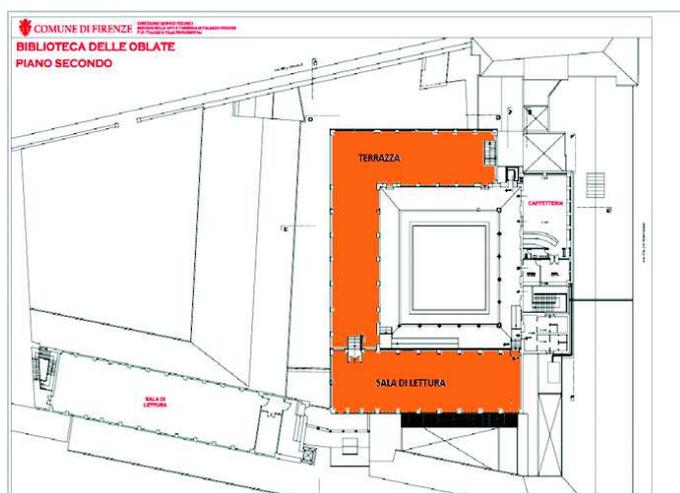
### Osservazioni strutturate

La griglia (Tabella 1) si compone di un totale di 31 azioni frequenti osservate in zone specifiche delle biblioteche prese in esame durante il periodo della ricerca: presso la Biblioteca delle Oblate, nell'arco di una settimana (dal 16/6/2014 al 20/6/2014), sono state prese in esame:

- l'area di accoglienza / reference e la sala di consultazione al primo piano (Fig. 1);
- la sala lettura al secondo piano e la terrazza (Fig. 2).



*Fig. 1. Planimetria primo piano delle Oblate con le aree oggetto di indagine evidenziate.*



*Fig. 2. Planimetria del secondo piano delle Oblate, con le aree oggetto di indagine evidenziate.*

Presso la biblioteca della Ginestra di Montevarchi, riducendo l'osservazione a soli tre giorni a causa della minore dimensione degli spazi (dal 24/11/2014 al 26/11/2014), gli ambienti oggetto della osservazione sono stati:

- l'area di ingresso ed accoglienza (Fig. 3);
- la sala lettura al secondo piano (sala saggistica / mediateca) (Fig. 4).

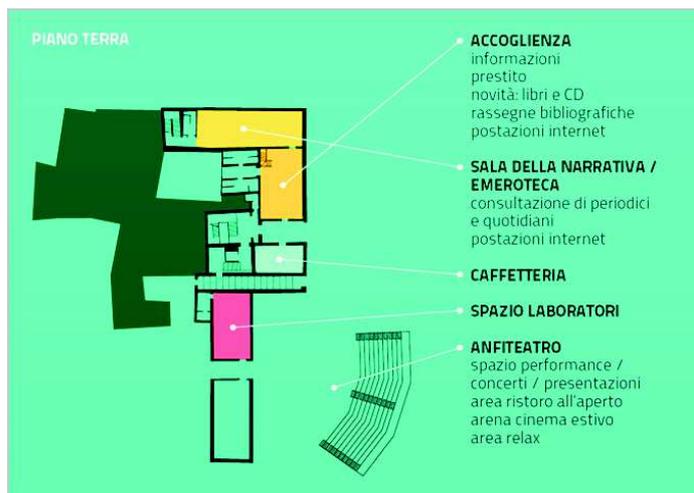


Fig. 3. Planimetria del piano terra della biblioteca della Ginestra.



Fig. 4. Planimetria del secondo piano della biblioteca della Ginestra.

Infine presso il MMAB di Montelupo Fiorentino (in un periodo di tre giorni, dal 27/11/2014 al 29/11/2014), la rilevazione ha riguardato:

- l'area di ingresso e le tre sale di lettura (Fig. 5).

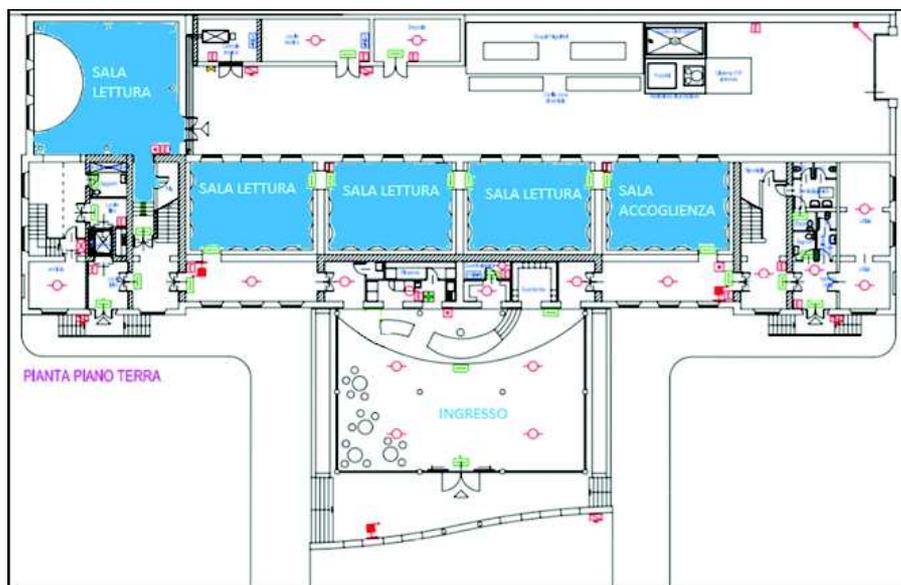


Fig. 5. Planimetria della biblioteca del MMAB.

Le azioni individuate e riportate nella Tabella 1 ruotano intorno ad alcuni nuclei tematici ritenuti importanti per indagare sia il comportamento degli utenti rispetto all'utilizzo e alla conoscenza degli spazi fisici della biblioteca ("entra e si orienta", "non sa orientarsi", "utilizza la segnaletica", etc.), sia rispetto alla percezione ed uso dei servizi bibliografici, catalografici, digitali della biblioteca pubblica ("chiede in prestito/restituisce un libro", "utilizza la postazione audio/video", etc.):

- uso degli spazi;
- uso delle collezioni e delle risorse documentarie e digitali della biblioteca;
- modalità di utilizzo, comportamenti e prossemica degli utenti.

Durante la fase del lavoro sul campo le diverse azioni degli utenti sono state annotate con delle crocette all'interno della griglia e la semplice somma di queste, riportata nella Tabella 1, ha permesso di individuare la frequenza con la quale vengono ripetuti movimenti e abitudini. Successivamente in fase di elaborazione dei dati si è cercato di dar conto anche della sequenza completa dell'azione compiuta dal singolo utente osservato e ciò ha permesso di descrivere i percorsi più frequenti effettuati dalle persone. Utilizzare questa tecnica a supporto dell'osservazione permette di comprendere alcuni aspetti pratici come ad esempio il corretto funzionamento della segnaletica o le modalità di utilizzo e ricerca sul catalogo in linea, che se non si concludono in maniera positiva portano inevitabilmente l'utente a rinunciare o a chiedere informazioni all'operatore bibliotecario, fornendo in tal

modo informazioni interessanti, in ordine al grado di funzionamento dei diversi servizi.

Tabella 1. Osservazioni strutturate

		INGRESSO <sup>*(a)</sup>			LETTURA <sup>*(b)</sup>		
		O	G	M	O	G	M
ENTRA	SI ORIENTA (utente abituale)	64	52	98	32	40	51
	NON SA ORIENTARSI	7	1	---	2	---	2
GUARDA LA SEGNALETICA		2	---	---	---	---	---
VA VERSO AREA DI SVAGO		---	1	---	---	---	---
SI DIRIGE AL PIANO SUPERIORE		---	35	22	---	1	24
SI DIRIGE IN SALA RAGAZZI		---	---	35	---	---	9
SI DIRIGE AL BANCONE PER CHIEDERE INFORMAZIONI	DIREZIONALI	5	3	2	1	---	---
	BIBLIOGRAFICHE	7	2	5	5	---	---
	PRESTITO INTER-BIBLIOTECARIO	---	1	---	1	---	---
	ALTRO	2	4	9	1	---	---
CHIEDERE IN PRESTITO/RESTITUIRE	LIBRI	7	15	13	6	---	---
	PERIODICI	---	---	---	---	---	---
	DVD	1	1	1	---	---	---
	CD MUSICALI	---	---	---	1	---	---
	RIVISTE E FUMETTI	---	1	---	---	---	---
	E-READER	---	---	---	---	---	---
UTILIZZA LA POSTAZIONE CATALOGO/PC:	IN MODO AUTONOMO	2	----	13	2	----	4
	RITORNA E CHIEDE INFO	---	---	---	---	---	---
UTILIZZA LA POSTAZIONE AUDIO/VIDEO:	IN MODO AUTONOMO	---	---	---	---	---	---
	CHIEDE AIUTO AL PERSONALE	---	---	---	---	---	---

PRENDE IN CONSULTAZIONE LIBRI/ RIVISTE:	SEDUTO AL TAVOLO	---	---	---	1	---	---
	SEDUTO SULLE POLTRONE	2	4	---	2	---	---
	ALTRO	---	1	---	1	---	---
SI AVVICINA ALLO SCAFFALE NOVITA'	CONSULTA SENZA PRENDERE	---	3	---	2	---	---
	PRENDE IN PRESTITO	1	---	---	1	---	---
SI MUOVE TRA GLI SCAFFALI:	SA ORIENTARSI	10	8	10	4	3	---
	NON SA ORIENTARSI/ CHIEDE AIUTO	---	4	---	1	---	6
SI SIEDE AI TAVOLI	PER STUDIARE CON LIBRI PROPRI	2	---	28	3	29	20
	PER LEGGERE UN LIBRO PROPRIO	1	---	---	2	---	---
	UTILIZZANDO MATERIALE BIBLIOTECA	2	---	5	---	5	6
	UTILIZZANDO PROPRIO PC	4	---	9	3	3	3
	UTILIZZA UNA POSTAZIONE PC	---	---	---	---	---	---

\* (a) Per le Oblate si è fatto riferimento alla sala consultazione al primo piano a causa della grandezza della struttura e perché in questa area sono posizionati i banchi del reference utilizzati per il prestito e l'iscrizione degli utenti ai servizi della biblioteca.

\* (b) Per le Oblate ci si riferisce alla sala lettura al 3° piano e all'area della terrazza.

La tabella evidenzia che le tre biblioteche presentano un numero molto elevato di utenti che entrando sono in grado di orientarsi autonomamente e con successo, sia nell'area di ingresso sia nelle sale di consultazione e lettura, e per tale motivo possono presumibilmente essere considerati come utenti abituali della biblioteca. Questo dato viene confermato dal basso numero di persone che chiedono informazioni direzionali al personale delle sedi, numero che aumenta sia per le Oblate, a causa dell'ampiezza di questa istituzione che presenta diverse entrate oltre quella principale e numerose sale dislocate su più piani, sia per la Ginestra dato che nella fase di osservazione era una biblioteca di recente creazione, e gli utenti, seppur abituali, necessitavano di elementi informativi di natura diversa, connessi all'uso della biblioteca e dei suoi servizi; la biblioteca del MMAB

nonostante anch'essa sia di recente inaugurazione, presenta una struttura architettonica più semplice e lineare che facilita l'utilizzo degli spazi anche per chi si reca nella biblioteca per la prima volta. La richiesta di informazioni bibliografiche presenta invece alcune oscillazioni rispetto alla situazione precedente, con una maggiore frequenza registrabile nella sede delle Oblate e del MMAB, mentre in tutte e tre le sedi si nota uno scarso utilizzo delle postazioni dedicate al catalogo<sup>24</sup>; proprio a proposito di tali strumenti è necessario segnalare che non in tutti i casi sono state individuate postazioni funzionanti e dunque il loro minor utilizzo trova anche in questo motivo contingente una spiegazione. Il buon orientamento degli utenti osservati emerge anche dall'osservazione dei loro spostamenti tra gli scaffali dove il movimento dei frequentatori delle biblioteche è libero e autonomo nella maggior parte dei casi. Proseguendo nell'analisi della griglia di valutazione tocchiamo il secondo blocco tematico individuato, quello sulla percezione e l'uso delle raccolte e dei servizi della biblioteca: il bancone del reference è utilizzato prevalentemente per chiedere in prestito o restituire per lo più libri e spesso per una consultazione esterna alla struttura, infatti pochi sono coloro che utilizzano all'interno dell'edificio le risorse documentarie della biblioteca, le quali sono consultate prevalentemente da utenti seduti ai tavoli o alle poltrone delle aree promiscue, come ad esempio nelle zone in prossimità del bancone del prestito o degli scaffali espositivi, mentre le aree dedicate alla consultazione prolungata vengono occupate soprattutto da studenti che usufruiscono degli spazi per studiare con libri o pc propri. Una differenza importante che emerge per la biblioteca del MMAB rispetto alle altre due è l'alta frequentazione della sala ragazzi, dato che può essere spiegato tenendo conto del fatto che in questa biblioteca, dalle dimensioni più piccole rispetto alle altre due, gli utenti e gli studenti che necessitano di spazio per leggere e studiare occupano tutte le zone disponibili e dunque anche le aree non propriamente pensate per il target adulto. Inoltre nelle altre biblioteche la sala ragazzi era una sala appositamente allestita e pensata per rispondere alle esigenze dei più piccoli mentre al MMAB non vi è una netta distinzione negli arredi e nella fisionomia dello spazio rispetto al resto dell'edificio.

Concludendo e tentando di delineare una prima visione d'assieme sulle tre biblioteche toscane si può affermare che nonostante la differenza architettonica e documentaria delle tre strutture considerate vi è un buon orientamento e una spiccata autonomia che

---

24 Si ritiene necessario segnalare che le differenze nella quantità degli utenti osservati per le tre sedi sono da imputarsi alle diverse postazioni utilizzate per l'osservazione e alla struttura fisica delle sedi: per le Oblate non è stato semplice individuare un punto da qui osservare nel suo insieme tutte le azioni degli utenti mentre ciò è stato più semplice per le altre due sedi.

caratterizza gli utenti delle tre sedi, campione che risulta omogeneo anche nelle abitudini d'uso degli spazi interni destinati allo studio o alla lettura di risorse documentarie o digitali personali, mentre il materiale bibliografico della biblioteca viene per lo più dato in prestito per un suo successivo utilizzo all'esterno della struttura bibliotecaria. Nonostante la forte autonomia e l'uso frequente delle nuove tecnologie, gli utenti continuano ad affidarsi al bibliotecario per le loro ricerche catalografiche/bibliografiche o per ottenere informazioni di vario tipo: l'apporto e la disponibilità umana sembrano ancora avere un forte impatto sulle diverse tipologie di utenti.

### *Osservazioni non strutturate*

Nello stesso periodo in cui sono state condotte le osservazioni strutturate e sono stati distribuiti i questionari agli utenti, si è proceduto anche alla conduzione delle osservazioni non strutturate la cui tecnica è stata mutuata, come ricordato in precedenza, dalla ricerca etnografica e non partecipante: gli utenti, le azioni e i comportamenti da essi tenuti sono stati annotati in un diario in forma narrativa e hanno permesso di completare e integrare il quadro informativo emerso dai dati delle osservazioni strutturate. Le aree sottoposte a questa tipologia di osservazione sono le stesse individuate per le osservazioni strutturate e in linea di massima è possibile riconfermare gran parte dei tratti che caratterizzano le modalità di uso degli spazi e delle risorse delle tre sedi bibliotecarie, come ad esempio un uso molto limitato delle risorse documentarie e digitali all'interno degli spazi fisici delle tre sedi e una maggiore presenza di studenti e utenti abituali nelle sale di consultazione lettura; la preferenza rivolta al bibliotecario rispetto all'uso delle postazioni catalogo per chiedere informazioni bibliografiche o di altra natura. Passando ad analizzare nel dettaglio ciò che è emerso nelle singole sedi le osservazioni non strutturate sono in grado di restituire con una certa evidenza lo stretto legame che si instaura tra contesto sociale, culturale e storico in cui la biblioteca si situa e l'uso che gli utenti fanno dei suoi spazi fisici e documentari, con un'attenzione particolare anche nei confronti della struttura architettonica di riferimento; di seguito verranno esposti i tratti più significativi emersi in fase di osservazione. La **Biblioteca delle Oblate** si caratterizza per una spiccata propensione alla socialità e una forte appropriazione degli spazi da parte dei suoi utenti, infatti, nelle aree sottoposte ad osservazione è stato possibile rilevare come la maggior parte delle persone presenti fosse radicata e a proprio agio tra scaffali, sedie, tavoli e spazi comuni: sulla terrazza ad esempio molti dei ragazzi intenti a studiare erano prevalentemente seduti per terra in cerchio, altri pog-

giavano la schiena contro lo schienale della sedia e i piedi, senza scarpe, sul muretto del terrazzo e il tutto fumando, bevendo thè freddo e conversando con i propri compagni di studio. Al contrario nella sala lettura, che presenta un target di utenti prevalentemente di studenti universitari, le abitudini cambiano, i ragazzi si siedono in maniera composta e vige un religioso silenzio ma si notano anche qui i segni di un'appropriazione completa degli spazi e di una familiarità molto forte con l'ambiente e le persone circostanti, infatti è possibile notare ragazzi e ragazze che hanno tolto le scarpe alla ricerca di un po' di fresco o semplicemente di comodità come a casa propria e al fondo della sala piccoli gruppi studio anch'essi seduti in cerchio per terra. Sia l'area della terrazza sia quella della sala lettura adiacente ad essa non erano soggette alla presenza di un operatore nei giorni in cui si è svolta la ricerca ma anche nelle altre zone in cui il personale della biblioteca era presente, è stato possibile osservare pratiche d'uso analoghe soprattutto in luoghi comuni come ad esempio il chiostro e il cortile interno, spesso utilizzato come punto di incontro durante la pausa pranzo o momento di svago lontano dai libri. Per la prima volta ho avuto la percezione che davvero all'interno della biblioteca pubblica possa regnare un ordine, fatto dalle classificazioni, dalla disposizione di spazi e materiale bibliografico e allo stesso tempo un disordine, frutto del flusso continuo dei movimenti di utenti e materiale documentario e articolato in piccoli gesti, parole, modi di sedersi o leggere degli utenti, in grado di dare vita ad un connubio equilibrato che trasforma la biblioteca pubblica in un organismo vivo e non semplicemente in un contenitore di documenti. Dal punto di vista architettonico questo elemento di vitalità si esplicita in una struttura se vogliamo labirintica: sono diversi gli accessi alla biblioteca oltre alla classica entrata principale, e questo risulta essere un problema anche per la sicurezza e la gestione dei flussi, come sottolinearono alcuni operatori, per accedere al piano terra per esempio ci sono almeno tre possibilità: dall'entrata principale in via dell'Oriuolo, da via S. Egidio e dall'entrata delle Grandi Oblate; al piano superiore si può accedere dalle due rampe di scale presenti nel chiostro grande e dalla scala di via dell'Oriuolo che, dotata di ascensore, permette l'accesso diretto alla sala scienza e tecnica senza passare dalla struttura interna ed è per questo la via prediletta dagli studenti universitari. Un'ultima parola va spesa per la Caffetteria delle Oblate che avvalorata e riconferma la specificità della biblioteca delle Oblate come luogo sociale, infatti essa risulta essere un supporto fondamentale per i frequentatori assidui della biblioteca e permette, nelle giornate in cui la biblioteca amplia i suoi orari di apertura fino a sera tarda, di supportare gli studenti e studiosi nel loro lavoro, spesso organizzando cene e serate a tema, aperte anche a turisti e visitatori della città di Firenze. La **biblioteca di Ginestra Fabbrica della**

**conoscenza**, nuova sede della precedente biblioteca comunale di Montevarchi, si presenta alla luce delle osservazioni non strutturate come un grande punto di riferimento e di ritrovo per i cittadini e i giovani della cittadina toscana, esempio anch'essa come le Oblate della biblioteca come luogo sociale ma su scala ovviamente più ridotta e con un'appropriazione minore degli spazi da parte dei suoi utenti. Le osservazioni hanno mostrato fin dal primo giorno una sorta di circolarità delle azioni, dei movimenti e degli utenti stessi: se a primo impatto poteva sembrare casuale la scelta da parte dei ragazzi di sedersi in un posto o in un altro, dopo alcune ore di osservazione si poteva notare che si era costituita una ragnatela sottile fatta di conoscenze e rapporti d'amicizia molto fitta tra tutti coloro che erano seduti in sala, tanto da impedirmi di nascondere il mio ruolo di osservatrice in incognito, per tutti ero infatti "la straniera"; a conferma di questa ripetitività e del clima familiare che caratterizza la sala lettura della Ginestra, è stato interessante osservare il momento della pausa caffè o sigaretta che ricadeva sempre in orari stabiliti da convenzioni ignote ma esistenti e nelle quali mi riconosco pienamente anche io, e cioè alle 10 del mattino e alle 16 del pomeriggio, con pause più piccole e intermedie soprattutto nella fascia pomeridiana. Questo piccolo spaccato sociale restituisce ancora una volta anche quanto emerso dalle osservazioni strutturate, ovvero l'importanza per questo target di utenti dello spazio fisico più che bibliografico della biblioteca: quasi tutti studiano con libri propri e pochissimi sono quelli che si avvalgono di risorse rese disponibili dalla biblioteca se non di dizionari o manuali specifici. Confrontando le osservazioni alle Oblate con quelle della Ginestra è emersa anche una minore appropriazione degli spazi da parte degli utenti, la cui prossemica è più composta, priva di atteggiamenti come lo stare senza scarpe o sedersi per terra come avveniva nella biblioteca fiorentina, anche a ragione forse della presenza di spazi atti a contenere il numero di utenti presenti e di condizioni climatiche differenti. Dal punto di vista architettonico gli spazi moderni e dai colori accattivanti sono percepiti positivamente dagli utenti anche se alcuni di loro hanno lamentato nei giorni delle mie osservazioni la mancanza di una adeguata illuminazione a causa della struttura delle lampade visivamente molto affascinanti ma evidentemente poco funzionali, soprattutto nella sala lettura al secondo piano dove, nel periodo invernale, nonostante le grandi finestre, dalle 16.30 in poi quando la luce diurna inizia a calare, lo sforzo visivo degli studenti aumenta. La socialità di questa realtà bibliotecaria, più moderata e statica rispetto a quella delle Oblate, si sviluppa appieno attraverso i numerosi incontri e le tante attività che ogni giorno e in tutti gli orari si realizzano sia nella sala Filanda sia soprattutto nella sala ragazzi, occasioni sempre ben comunicate e dunque caratterizzate da un no-

tevole pubblico. La ripetitività delle azioni rimane una costante anche per la **biblioteca del MMAB** nella quale è stato possibile osservare come la maggior parte degli utenti entrando in biblioteca, si dirige verso la propria postazione studio preferita senza passare dal bancone centrale e senza utilizzare la tessera per il conteggio delle presenze come più volte sollecitato dai bibliotecari; anche qui la socialità è sviluppata ma con la differenza che non si tratta di una socialità diffusa come alle Oblate, bensì ristretta a piccoli gruppi di conoscenti. L'area maggiormente frequentata della biblioteca è quella in cui convergono la biblioteca e l'archivio: gli studenti, il target più presente al MMAB, predilige questi spazi grazie alla loro lontananza rispetto all'area del reference, più rumorosa e frequentata, e alle sale lettura dove, per una precedente destinazione d'uso museale dell'edificio, sono ancora installate delle lampade con sensore di movimento, che si spengono dopo alcuni minuti di inattività, obbligando gli utenti a muoversi per riattivarle. Degni di nota sono gli orari di apertura della biblioteca che rimane aperta in orario serale e la domenica esclusivamente per le due sale lettura che coincidono con l'archivio e con la sola erogazione del servizio di restituzione a causa della mancanza di personale, tuttavia nonostante questa maggiore disponibilità, l'affluenza non è molta né negli orari serali né la domenica; anche gli incontri organizzati dal MMAB al tempo delle osservazioni non erano molti.

Per concludere è possibile riconfermare in linea generale un uso molto limitato delle risorse documentarie e digitali all'interno degli spazi fisici delle tre sedi; la socialità è molto forte e sviluppata presso le Oblate mentre nelle altre due sedi sono state rilevate pratiche ed attività "social" con minore frequenza ma con maggiori contatti tra gli utenti e senso di appartenenza alla sede bibliotecaria per la Ginestra rispetto al MMAB.

### *Interviste*

Le interviste sono il mezzo attraverso cui è possibile raccogliere dati qualitativi, descrittivi e più profondi rispetto a quanto si otterrebbe impiegando la sola tecnica del questionario o delle osservazioni. Vi sono diverse tipologie di interviste tra cui scegliere in base al tipo di argomento che si intende analizzare e al tipo di dati che si vogliono raccogliere, ma anche e non da ultimo in base all'esperienza maturata in questo ambito, al tempo che si ha a disposizione e al numero di rispondenti; nella pratica però esistono fondamentalmente due forme principali di interviste, strutturate e non strutturate. Le interviste strutturate sono quelle in cui l'intervistatore fa ad ogni partecipante all'inchiesta una serie di domande prestabilite, con una serie di risposte possibili, una specie di questionario che viene somministrato direttamente dall'intervistatore

perché molto alto è il livello di strutturazione; esistono due forme di intervista strutturata: l'intervista standardizzata a domanda aperta, nella quale a tutti gli intervistati vengono poste le stesse domande aperte, ma è permesso loro di rispondere nel modo che ritengono più opportuno aggiungendo anche informazioni che sono per loro importanti; l'intervista chiusa a risposta fissa quella in cui a tutti gli intervistati sono poste le stesse domande ma hanno una serie di risposte preimpostate tra cui scegliere<sup>25</sup>. Le interviste non strutturate sono utilizzate quando si intendono comprendere in modo olistico i pensieri e i sentimenti dell'intervistato per poterne assimilare i punti di vista e per tale motivo spesso queste interviste vengono utilizzate nella fase preliminare della ricerca, quando si vogliono individuare alcune delle problematiche importanti da studiare attraverso altre tecniche di indagine durante il corso della ricerca; questa tipologia di intervista è organizzata in domande aperte che permettono all'intervistato di raccontare la propria storia secondo le proprie parole ed anche nel caso delle interviste non strutturate esistono due sottogruppi: la conversazione informale e le linee guida generali all'intervista<sup>26</sup>. La conversazione informale coincide con la "conversazione mirata" in cui è importante che le domande si susseguano spontaneamente, l'intervistatore ascolta con attenzione l'intervistato e interagisce con lui, ne consegue che il ricercatore/intervistatore deve «avere molta familiarità con [...] l'argomento di ricerca ed essere in grado di gestire bene la situazione per impegnar[si] in questo tipo di intervista: è richiesto un elevato livello di concentrazione e una notevole capacità di riflessività. Ascoltate e interagite, così come fareste in una qualsiasi conversazione, avendo cura di condurre il vostro intervistato verso i vostri nuclei di interesse»<sup>27</sup>. L'alternativa è invece l'approccio per mezzo di linee guida generali all'intervista (comunemente si definisce anche intervista guidata), in cui l'intervistatore crea una semplice lista di controllo per assicurarsi di toccare e affrontare tutti gli aspetti dell'argomento che vuole trattare, ma questa lista non è rigida e il ricercatore può decidere di ampliarla o ridurla in relazione all'interlocutore e alla sua reattività durante lo svolgimento dell'intervista stessa; questo secondo metodo è utile per ottenere informazioni su argomenti specifici e rassicura anche i ricercatori alle prime armi con questa tecnica di raccolta dati<sup>28</sup>. La tipologia di intervista di cui ci si è avvalsi per condurre le indagini oggetto di questo contributo sono riconducibili a questa seconda categoria, e nello specifico si è optato per mescolare le due sottocategorie della conversazione non strutturata e dell'approccio secondo linee guida; i motivi alla base di questa

---

25 A.J. Pickard, *La ricerca in biblioteca*, cit., p. 279.

26 Ivi, p. 280.

27 Ibidem.

28 Ibidem.

scelta sono diversi e sono maturati durante le fasi di preparazione della ricerca esplicitandosi poi durante le attività sul campo in seguito alla constatazione dei limiti delle altre due tipologie di tecniche impiegate. Infatti, in tutti e tre i contesti bibliotecari presi in esame, i questionari hanno restituito un'immagine della biblioteca abbastanza standardizzata e precostituita, data la rigida struttura del modulo da compilare, precludendo l'accesso ad informazioni specifiche o dettagli che solo un assiduo frequentatore e utilizzatore di quegli spazi avrebbe potuto fornire; allo stesso modo le osservazioni, che conferiscono indubbiamente maggiore profondità ai dati risultanti a fine ricerca, essendo osservazioni non partecipate hanno però impedito di sciogliere alcuni dubbi che inevitabilmente sarebbero e sono effettivamente sorti. Dunque l'unico modo per poter scendere ancora più in profondità nella ricerca, in un tempo relativamente breve, è stato quello di condurre delle interviste non strutturate a coloro che erano disposti a farlo. Durante le giornate di osservazione sono state così condotte alcune interviste ad utenti o in alcuni casi a gruppi di utenti scelti in un campione teorico o a scelta ragionata, prediligendo coloro che via via venivano ritenuti importanti al fine di delineare con ancora maggiore chiarezza un quadro generale del contesto in cui si stava operando e delle peculiarità dell'utenza di riferimento; la padronanza dell'argomento di ricerca e la personale passione di chi l'ha condotta per questi temi, hanno permesso di creare delle vere e proprie conversazioni amichevoli con le persone intervistate utilizzando una lista flessibile di temi (motivazioni d'uso e fruizione degli spazi, confronti rispetto a realtà bibliotecarie altre e precedenti, punti di forza e debolezza della struttura, etc.) che si ampliava o si riduceva a seconda della disponibilità e della saturazione della conversazione. Le interviste che sono state condotte presso la **Biblioteca delle Oblate** non sono state molte a causa del periodo scelto, che vedeva la maggior parte degli utenti impegnati con studio ed esami universitari; nella maggior parte delle interviste è emerso quanto già notato attraverso le osservazioni strutturate e non, come il forte radicamento di alcuni utenti alla biblioteca, l'importanza e il coinvolgimento nelle diverse attività promosse dall'istituzione durante tutto l'anno e per le diverse fasce d'età, l'apprezzamento per l'uso degli spazi e l'importanza delle raccolte sia cartacee e digitali. Nello specifico una delle interviste che risulta più significativa è stata quella somministrata ad un gruppo di quattro studenti universitari, tutti fuori sede e provenienti da diverse città del sud Italia, ai quali è stato chiesto un parere circa la Biblioteca delle Oblate e se questa rispecchiasse l'idea classica alla quale erano sempre stati abituati: è emerso che per loro le Oblate sono essenzialmente un luogo per studiare e stare insieme ai propri compagni di università e che non utilizzano molto il materiale a disposizione perché non ne hanno bisogno quindi non sono in grado di esprimere un parere oggettivo rispetto alla qualità dello stesso; mi dicono ancora che la loro idea

di biblioteca prima di venire alle Oblate era completamente diversa sia per le esperienze vissute nelle proprie città di provenienza, dotate per lo più di luoghi piccoli e ricchi di volumi polverosi, sia per ciò che nei libri normalmente si racconta e si rappresenta con l'idea di biblioteca. Ne emerge una rappresentazione delle Oblate più che positiva in cui l'unica pecca sembra essere, come per tutti gli studenti, l'impossibilità di usufruire oltre il normale orario bibliotecario di tutta la struttura, infatti solo la sala manoscritti al pian terreno viene resa disponibile fino alle 22 mentre la maggior parte degli utenti più giovani gradirebbe un'apertura fino alle 24.

Anche per quanto riguarda le interviste svolte presso la **biblioteca di Ginestra Fabbrica della conoscenza** i risultati ottenuti non si discostano molto da quanto mostravano osservazioni e questionari; anche in questo caso non si tratta di un numero considerevole di intervistati e le opinioni maggiormente espresse sono le seguenti: molti esprimono un parere più che positivo sulla nuova sede della biblioteca e sui suoi arredi, criticano però come esposto precedentemente la scarsa luminosità; i ragazzi invece lamentano l'impossibilità di poter spostare con facilità i grandi tavoli della sala lettura che sono tutti uniti con sedute solo sui lati lunghi, limitando in questo modo il numero di posti effettivamente occupabili. Un'operatrice mi spiega che il disagio per i tavoli è sentito anche dagli stessi bibliotecari, soprattutto nella sala ragazzi dove risulta sempre complicato conciliare il numero delle persone che vi si recano con le sedute disponibili, così come poco consoni a quest'area risultano gli scaffali, alti, pesanti da spostare e non adatti a contenere tutte le tipologie di materiale espositivo. Altra criticità che emerge è quella relativa alla segnaletica poco chiara e posizionata in luoghi poco visibili, ed alcuni lamentano anche la disposizione del bancone d'ingresso rispetto alla scala centrale che porta ai piani: si crea confusione in chi entra per la prima volta in biblioteca e non sa quale direzione prendere per recarsi nelle sale di consultazione o per chiedere informazioni al personale. Gli studenti lamentano la mancanza di un'adeguata e ben strutturata caffetteria ma ben più richiesta sembra essere una zona della biblioteca dove poter parlare ad alta voce per la preparazione di esami o interrogazioni. L'offerta culturale della biblioteca risulta, anche in base alle interviste, il punto forte di Ginestra, grazie alle numerose attività, ai gruppi di incontro e lettura che si svolgono anche la domenica; un dato discordante rispetto ai questionari e alle osservazioni è il parere positivo circa la disponibilità di risorse documentarie.

Passando alla **biblioteca del MMAB** è necessario sottolineare la difficoltà incontrata da chi scrive nel condurre le indagini perché, come non è stato semplice reperire il materiale informativo e i dati necessari allo svolgimento dell'indagine, così non è stato semplice reperire le persone disposte a dedicare parte del loro tempo a questa ricerca ed

è così stato possibile solo annotare che la biblioteca è ritenuta migliore rispetto alla vecchia sede e rispetto alle biblioteche del circondario, e che molti sono gli studenti che dai paesi vicini vengono a studiare qui, soprattutto da Empoli. A differenza di quanto percepivo frequentando la biblioteca, i ragazzi che ho intervistato parlano di un luogo silenzioso e adatto allo studio e questa discrepanza di opinioni può essere spiegata solo tenendo conto della diversa provenienza tra chi scrive, abituato alle silenziose aule delle biblioteche universitarie torinesi o a quella della Scienza e della tecnica delle Oblate o alla sala lettura della Ginestra e l'esperienza dei ragazzi di Montelupo. Un'operatrice racconta che la pratica di aprire la biblioteca la sera è una scelta di lunga tradizione qui a Montelupo e che anche la vecchia sede permetteva ai suoi utenti di frequentare la biblioteca oltre il normale orario bibliotecario; questo servizio è ovviamente sfruttato prevalentemente dagli studenti mentre la domenica, il pubblico è più eterogeneo. Uno degli elementi di criticità emersi dalle interviste è l'instabilità della rete wi-fi che spesso non funziona.

Le interviste restituiscono in tutti e tre i casi un'immagine della biblioteca più vicina agli utenti che insieme ai dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari, permette di comprendere quale sia la percezione dal basso della biblioteca pubblica e quali le aspettative rispetto alle sue funzioni e ai suoi servizi da parte di chi empiricamente ne fa uso, allontanandosi per un momento dalle visioni teoriche e aprioristiche di chi studia la biblioteca in quanto istituzione e per il suo mero valore culturale.

### *I questionari e le diverse letture dei dati ottenuti*

La seconda fase, parallela nel suo svolgimento alle due precedenti, ha visto l'impiego di questionari anonimi. Il questionario, consultabile nell'Allegato A, è costituito da 54 domande che ruotano concettualmente intorno a tre macro aree tematiche ritenute fondamentali per indagare l'identità delle singole istituzioni:

- domande afferenti al modello "classico" della biblioteca, i cui elementi costitutivi principali sono rappresentati dal catalogo, dalla mediazione documentaria, dal reference, dalle collezioni;
- domande afferenti al modello "sociale" della biblioteca. Con questo termine si è inteso far riferimento all'insieme delle altre attività che si svolgono all'interno dello spazio della biblioteca, incluse quelle di promozione della lettura e formative, con particolare riferimento a quelle di natura prevalentemente socio-relazionale (organizzazione di corsi e incontri, etc.). Il termine, dunque, fa riferimento al significato che ad esso viene attribuito nel linguaggio naturale;

- domande circa il ruolo del bibliotecario e come questo viene percepito rispetto al modello classico e al modello “sociale”.

Per permettere agli utenti di esprimere la propria opinione si è pensato di adottare 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”. La semplice somma delle diverse opinioni raccolte, presentata di seguito in maniera sinottica nella Tabella 2, e la loro elaborazione in grafici ha permesso di delineare il punto di vista complessivo degli utenti delle singole sedi rispetto ad un determinato tema analizzato e successivamente di individuare la varietà dei possibili incroci di dati, grazie alla presenza della sezione contenente le informazioni sul compilatore, che consentono di valutare le possibili variazioni ad ogni risposta in base all'appartenenza ad un gruppo specifico di rispondenti (età, titolo di studio, etc.) per ricostruire indicatori più precisi e un tessuto di relazioni sottese ai dati stessi altrimenti non visibile dalla semplice lettura delle singole risposte. Il questionario somministrato è riportato in appendice; la Tabella 2 (le cui caratteristiche sono spiegate alla conclusione della tabella stessa) fornisce un quadro d'assieme delle risposte ottenute, verranno in seguito analizzate più in profondità grazie anche alla visualizzazione in forma di grafico.

Tabella 2. Risposte dei questionari

A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
1. Qualità dello spazio architettonico	O	A	19%	B	48%	C	31%	D	2%	E	0%
	G	A	30%	B	39%	C	22%	D	9%	E	0%
	M	A	25%	B	46%	C	29%	D	0%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
2. Qualità delle collezioni (cartacee e digitali)	O	A	36%	B	32%	C	24%	D	8%	E	0%
	G	A	38%	B	42%	C	17%	D	4%	E	0%
	M	A	43%	B	36%	C	14%	D	7%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
3. Qualità del catalogo in linea	O	A	37%	B	33%	C	20%	D	10%	E	1%
	G	A	32%	B	45%	C	18%	D	5%	E	0%
	M	A	30%	B	41%	C	26%	D	4%	E	0%

<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
4. Qualità dei servizi (prestito, prestito interbibliotecario)	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>48%</b>	<b>B</b>	<b>45%</b>	<b>C</b>	<b>7%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>48%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>0%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>39%</b>	<b>B</b>	<b>54%</b>	<b>C</b>	<b>0%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
5. Qualità del servizio di reference	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>31%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>21%</b>	<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>29%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>19%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>61%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
6. Qualità dei servizi digitali (accesso internet, wi-fi)	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>35%</b>	<b>C</b>	<b>20%</b>	<b>D</b>	<b>14%</b>	<b>E</b>	<b>6%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>43%</b>	<b>B</b>	<b>30%</b>	<b>C</b>	<b>22%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>25%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>29%</b>	<b>D</b>	<b>7%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
7. Qualità dei servizi dedicati alla cultura locale	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>14%</b>	<b>B</b>	<b>37%</b>	<b>C</b>	<b>36%</b>	<b>D</b>	<b>12%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>9%</b>	<b>B</b>	<b>32%</b>	<b>C</b>	<b>50%</b>	<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>0%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>50%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecario?</b>										
8. Qualità nell'uso dei <i>social media</i>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>22%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>31%</b>	<b>E</b>	<b>10%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>22%</b>	<b>C</b>	<b>30%</b>	<b>D</b>	<b>22%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>0%</b>	<b>B</b>	<b>33%</b>	<b>C</b>	<b>44%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>11%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
9. Servizi di promozione della lettura per bambini/ragazzi	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>28%</b>	<b>B</b>	<b>43%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>43%</b>	<b>B</b>	<b>30%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>37%</b>	<b>B</b>	<b>33%</b>	<b>C</b>	<b>19%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
10. Attività di promozione della lettura per adulti	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>42%</b>	<b>C</b>	<b>31%</b>	<b>D</b>	<b>5%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>26%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>37%</b>	<b>C</b>	<b>30%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										

11. Gruppi di lettura	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>8%</b>	<b>B</b>	<b>24%</b>	<b>C</b>	<b>39%</b>	<b>D</b>	<b>20%</b>	<b>E</b>	<b>8%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>10%</b>	<b>B</b>	<b>48%</b>	<b>C</b>	<b>29%</b>	<b>D</b>	<b>10%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>8%</b>	<b>B</b>	<b>28%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>28%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
12. Qualità dei servizi interculturali	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>37%</b>	<b>C</b>	<b>30%</b>	<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>E</b>	<b>7%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>29%</b>	<b>B</b>	<b>33%</b>	<b>C</b>	<b>24%</b>	<b>D</b>	<b>14%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>33%</b>	<b>D</b>	<b>17%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
13. Attività di <i>information literacy</i>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>11%</b>	<b>B</b>	<b>27%</b>	<b>C</b>	<b>39%</b>	<b>D</b>	<b>19%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>27%</b>	<b>B</b>	<b>27%</b>	<b>C</b>	<b>23%</b>	<b>D</b>	<b>14%</b>	<b>E</b>	<b>9%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>11%</b>	<b>B</b>	<b>37%</b>	<b>C</b>	<b>37%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
14. Attività formative	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>13%</b>	<b>B</b>	<b>42%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>23%</b>	<b>B</b>	<b>32%</b>	<b>C</b>	<b>27%</b>	<b>D</b>	<b>18%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>15%</b>	<b>B</b>	<b>42%</b>	<b>C</b>	<b>38%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
15. Corsi e incontri	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>23%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>23%</b>	<b>D</b>	<b>13%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>9%</b>	<b>B</b>	<b>50%</b>	<b>C</b>	<b>23%</b>	<b>D</b>	<b>18%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>8%</b>	<b>B</b>	<b>44%</b>	<b>C</b>	<b>44%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
16. Eventi teatrali, musicali e artistici	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>27%</b>	<b>B</b>	<b>25%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>9%</b>	<b>B</b>	<b>41%</b>	<b>C</b>	<b>27%</b>	<b>D</b>	<b>23%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>19%</b>	<b>B</b>	<b>33%</b>	<b>C</b>	<b>30%</b>	<b>D</b>	<b>15%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
17. La professionalità e le competenze dei bibliotecari	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>56%</b>	<b>B</b>	<b>33%</b>	<b>C</b>	<b>10%</b>	<b>D</b>	<b>1%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>68%</b>	<b>B</b>	<b>27%</b>	<b>C</b>	<b>5%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>41%</b>	<b>B</b>	<b>48%</b>	<b>C</b>	<b>7%</b>	<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
18. Servizi di ristoro	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>35%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>13%</b>	<b>E</b>	<b>2%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>9%</b>	<b>B</b>	<b>35%</b>	<b>C</b>	<b>39%</b>	<b>D</b>	<b>17%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>11%</b>	<b>B</b>	<b>30%</b>	<b>C</b>	<b>37%</b>	<b>D</b>	<b>22%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>

<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
19. Possibilità di stabilire relazioni umane significative	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>16%</b>	<b>B</b>	<b>31%</b>	<b>C</b>	<b>40%</b>	<b>D</b>	<b>12%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>9%</b>	<b>B</b>	<b>41%</b>	<b>C</b>	<b>41%</b>	<b>D</b>	<b>5%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>7%</b>	<b>B</b>	<b>56%</b>	<b>C</b>	<b>30%</b>	<b>D</b>	<b>7%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
20. Cooperazione con altre biblioteche	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>43%</b>	<b>B</b>	<b>38%</b>	<b>C</b>	<b>16%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>27%</b>	<b>B</b>	<b>32%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>5%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>24%</b>	<b>B</b>	<b>59%</b>	<b>C</b>	<b>14%</b>	<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
21. Cooperazione con archivi e musei	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>44%</b>	<b>C</b>	<b>24%</b>	<b>D</b>	<b>6%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>38%</b>	<b>B</b>	<b>24%</b>	<b>C</b>	<b>24%</b>	<b>D</b>	<b>5%</b>	<b>E</b>	<b>10%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>11%</b>	<b>B</b>	<b>54%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
22. Cooperazione con associazioni culturali	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>36%</b>	<b>C</b>	<b>36%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>3%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>23%</b>	<b>B</b>	<b>45%</b>	<b>C</b>	<b>18%</b>	<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>42%</b>	<b>D</b>	<b>8%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
23. Cooperazione con le scuole	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>29%</b>	<b>B</b>	<b>38%</b>	<b>C</b>	<b>28%</b>	<b>D</b>	<b>12%</b>	<b>E</b>	<b>8%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>41%</b>	<b>B</b>	<b>27%</b>	<b>C</b>	<b>14%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>13%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>27%</b>	<b>B</b>	<b>42%</b>	<b>C</b>	<b>23%</b>	<b>D</b>	<b>16%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>A</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?</b>										
24. Collaborazione con associazioni di volontariato	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>19%</b>	<b>B</b>	<b>28%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>12%</b>	<b>E</b>	<b>8%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>35%</b>	<b>C</b>	<b>26%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>13%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>8%</b>	<b>B</b>	<b>20%</b>	<b>C</b>	<b>56%</b>	<b>D</b>	<b>16%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
1. Competenze per la catalogazione	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>49%</b>	<b>C</b>	<b>22%</b>	<b>D</b>	<b>2%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>39%</b>	<b>B</b>	<b>43%</b>	<b>C</b>	<b>13%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>24%</b>	<b>B</b>	<b>59%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										

2. Competenze per i servizi di <i>reference</i>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>31%</b>	<b>B</b>	<b>44%</b>	<b>C</b>	<b>24%</b>	<b>D</b>	<b>1%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>36%</b>	<b>B</b>	<b>45%</b>	<b>C</b>	<b>18%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>19%</b>	<b>B</b>	<b>65%</b>	<b>C</b>	<b>15%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
3. Competenze per le attività di promozione della lettura	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>43%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>22%</b>	<b>D</b>	<b>13%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>14%</b>	<b>B</b>	<b>59%</b>	<b>C</b>	<b>21%</b>	<b>D</b>	<b>7%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
4. Competenze per la gestione dei servizi digitali	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>21%</b>	<b>B</b>	<b>45%</b>	<b>C</b>	<b>31%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>19%</b>	<b>B</b>	<b>59%</b>	<b>C</b>	<b>22%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
5. Competenze per le attività di <i>information literacy</i>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>18%</b>	<b>B</b>	<b>45%</b>	<b>C</b>	<b>34%</b>	<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>57%</b>	<b>C</b>	<b>22%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>36%</b>	<b>D</b>	<b>8%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
6. Competenze per le attività formative	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>13%</b>	<b>B</b>	<b>44%</b>	<b>C</b>	<b>37%</b>	<b>D</b>	<b>6%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>26%</b>	<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>11%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>33%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
7. Competenze per organizzazione di corsi, incontri eventi	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>15%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>28%</b>	<b>D</b>	<b>10%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>30%</b>	<b>D</b>	<b>13%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>15%</b>	<b>B</b>	<b>37%</b>	<b>C</b>	<b>37%</b>	<b>D</b>	<b>11%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	<b>Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?</b>										
8. Cortesia, simpatia, capacità relazionali	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>65%</b>	<b>B</b>	<b>30%</b>	<b>C</b>	<b>2%</b>	<b>D</b>	<b>1%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>61%</b>	<b>B</b>	<b>30%</b>	<b>C</b>	<b>9%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>68%</b>	<b>B</b>	<b>21%</b>	<b>C</b>	<b>11%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>B</b>	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										

9. Competenze manageriali (marketing, fundraising, etc.)	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>12%</b>	<b>B</b>	<b>28%</b>	<b>C</b>	<b>45%</b>	<b>D</b>	<b>10%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>9%</b>	<b>B</b>	<b>55%</b>	<b>C</b>	<b>18%</b>	<b>D</b>	<b>18%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>8%</b>	<b>B</b>	<b>35%</b>	<b>C</b>	<b>42%</b>	<b>D</b>	<b>12%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
1. Accogliente, gradevole	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>30%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>15%</b>	<b>D</b>	<b>7%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>33%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>31%</b>	<b>B</b>	<b>55%</b>	<b>C</b>	<b>14%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
2. Ben organizzato, funzionale	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>35%</b>	<b>C</b>	<b>24%</b>	<b>D</b>	<b>13%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>25%</b>	<b>B</b>	<b>38%</b>	<b>C</b>	<b>25%</b>	<b>D</b>	<b>8%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>7%</b>	<b>B</b>	<b>55%</b>	<b>C</b>	<b>28%</b>	<b>D</b>	<b>10%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
3. Troppo movimentato e rumoroso	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>6%</b>	<b>B</b>	<b>12%</b>	<b>C</b>	<b>19%</b>	<b>D</b>	<b>38%</b>	<b>E</b>	<b>25%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>0%</b>	<b>B</b>	<b>13%</b>	<b>C</b>	<b>4%</b>	<b>D</b>	<b>54%</b>	<b>E</b>	<b>29%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>0%</b>	<b>B</b>	<b>0%</b>	<b>C</b>	<b>7%</b>	<b>D</b>	<b>52%</b>	<b>E</b>	<b>41%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
4. Ben dotato di risorse documentarie cartacee	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>5%</b>	<b>B</b>	<b>33%</b>	<b>C</b>	<b>51%</b>	<b>D</b>	<b>10%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>8%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>46%</b>	<b>D</b>	<b>0%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>25%</b>	<b>C</b>	<b>57%</b>	<b>D</b>	<b>14%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
5. Ben dotato di risorse documentarie e servizi digitali	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>5%</b>	<b>B</b>	<b>21%</b>	<b>C</b>	<b>51%</b>	<b>D</b>	<b>22%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>42%</b>	<b>C</b>	<b>50%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>4%</b>	<b>B</b>	<b>38%</b>	<b>C</b>	<b>42%</b>	<b>D</b>	<b>15%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
6. Adatto per lo studio	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>19%</b>	<b>B</b>	<b>27%</b>	<b>C</b>	<b>36%</b>	<b>D</b>	<b>15%</b>	<b>E</b>	<b>4%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>14%</b>	<b>B</b>	<b>50%</b>	<b>C</b>	<b>32%</b>	<b>D</b>	<b>5%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>21%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>D</b>	<b>10%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										
7. Adatto per incontrare persone	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>21%</b>	<b>B</b>	<b>49%</b>	<b>C</b>	<b>25%</b>	<b>D</b>	<b>5%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>13%</b>	<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>C</b>	<b>43%</b>	<b>D</b>	<b>4%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>11%</b>	<b>B</b>	<b>21%</b>	<b>C</b>	<b>54%</b>	<b>D</b>	<b>14%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>
<b>C</b>	<b>Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:</b>										

8. Gestito in modo efficace	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>16%</b>	<b>B</b>	<b>46%</b>	<b>C</b>	<b>28%</b>	<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>E</b>	<b>1%</b>
	<b>G</b>	<b>A</b>	<b>14%</b>	<b>B</b>	<b>50%</b>	<b>C</b>	<b>9%</b>	<b>D</b>	<b>23%</b>	<b>E</b>	<b>5%</b>
	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>17%</b>	<b>B</b>	<b>55%</b>	<b>C</b>	<b>24%</b>	<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>E</b>	<b>0%</b>

La Tabella 2 permette di prendere in considerazione la totalità dei dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari distribuiti agli utenti e si suddivide come il questionario stesso, in quelle tre macro aree tematiche esposte precedentemente e indicate per comodità con le lettere A, B e C. Le lettere 'O', 'G', 'M' della seconda colonna sono acronimi riferiti rispettivamente alle Oblate, alla Ginestra, al MMAB. Le domande raggruppate sotto la lettera A, relative all'importanza di tutti i servizi ("classici" e 'sociali') al fine di conferire qualità al servizio bibliotecario, sono in totale 24 e la loro analisi permette di delineare un'idea specifica di biblioteca pubblica; vediamo di seguito nel dettaglio ciò che si evince dalla lettura delle singole risposte. La **qualità dello spazio architettonico** viene considerata molto importante dagli utenti di tutte e tre le biblioteche toscane con una maggiore incidenza di "molto" tra gli intervistati della Biblioteca delle Oblate e del MMAB mentre l'opzione "moltissimo" è stata quella scelta dalla maggior parte degli utenti della Ginestra. La **qualità delle collezioni** registra un gran numero di "moltissimo" in tutte e tre le sedi bibliotecarie rendendo esplicita l'importanza che le collezioni ricoprono per gli utenti, siano esse digitali o cartacee. La **qualità del catalogo** in linea è ritenuta "molto" importante dagli utenti delle Oblate, della Ginestra e del MMAB, così come la qualità dei servizi (prestito, prestito interbibliotecario, etc.). Anche la **qualità del servizio di reference** è ritenuta molto importante al fine di conferire qualità al servizio bibliotecario nel suo complesso; ci è sembrato interessante confrontare l'opinione rispetto a questo servizio, caratterizzato dalla necessaria presenza del bibliotecario, con quello rispetto all'importanza del catalogo in linea, in cui non sono previsti scambi relazionali tra utenti e operatori e in cui viene maggiormente testata l'autonomia degli utenti nello svolgimento delle ricerche bibliografiche e del reperimento delle informazioni desiderate, ed è stato interessante notare come in generale venga data maggiore importanza al servizio di reference, che registra nell'opzione "molto" percentuali più alte rispetto alla medesima preferenza nella domanda sul catalogo in linea e nello specifico più della metà degli utenti del MMAB (61%) ha scelto "molto" contro il 41% dei "molto" ottenuti dal catalogo in linea. Questo confronto potrebbe già iniziare a sottolineare come e quanto sia ancora ritenuto importante il ruolo del bibliotecario e l'importanza delle relazioni umane anche all'interno della biblioteca pubblica contemporanea; l'incidenza delle risposte alle altre domande del questionario di seguito analizzate darà conferma o meno

a questa prima e sommaria interpretazione. La **qualità dei servizi digitali** viene percepita dagli utenti delle tre biblioteche come molto importante, senza tuttavia presentare una netta preferenza in nessuna delle tre sedi, cosa che non avviene invece nella domanda sulla **qualità dei servizi dedicati alla cultura generale**, nella quale la metà degli intervistati della biblioteca della Ginestra e del MMAB conferiscono a questa tipologia di servizi “abbastanza” importanza tra quelli che dovrebbero garantire qualità al servizio bibliotecario contemporaneo. Anche la **qualità nell’uso dei social media** non è ritenuta fra gli aspetti maggiormente utili. Sia i servizi di promozione della lettura dedicati a bambini e ragazzi, sia quelli dedicati ad adulti rivestono molta importanza per gli utenti delle Oblate, della Ginestra e del MMAB ma è possibile notare dal confronto tra le risposte alle due domande che in tutti e tre i casi c’è una maggiore attenzione alla promozione della lettura per bambini e ragazzi rispetto a quella per gli adulti, nello specifico questa divergenza emerge osservando i dati della biblioteca della Ginestra in cui il 43% degli utenti ha scelto l’opzione “moltissimo” per la promozione per bambini e ragazzi contro il 17% dei “moltissimo” dello stesso servizio ma per gli adulti. I **gruppi di lettura** sono considerati abbastanza importanti dagli utenti delle Oblate e del MMAB mentre si registra un buon 48% di “molto” tra i rispondenti della Ginestra. Le opinioni espresse dagli utenti della biblioteca di Montevarchi, pur non ancora note agli operatori della Ginestra al momento dello svolgimento della presente ricerca, sembrano trovare già una loro più che soddisfacente realizzazione grazie alle numerose attività che vengono organizzate dagli operatori della biblioteca sia per gli adulti sia per i bambini e i ragazzi ed è forse questa grande attenzione nei confronti delle **attività di promozione della lettura**, dei gruppi di lettura e delle altre iniziative che si sono sviluppate con l’arrivo nella nuova sede, che spinge gli utenti a rispondere al questionario scegliendo l’opzione “molto”. La **qualità dei servizi interculturali** non è nettamente definita e ci sono leggere variazioni tra le opzioni “molto” e “abbastanza” nelle tre sedi; una situazione analoga è quella dell’importanza attribuita alle **attività di information literacy**. Una buona percentuale degli utenti di tutte e tre le biblioteche considera le **attività formative** proposte dalla biblioteca come molto importanti per conferire qualità al servizio bibliotecario e sommando le percentuali di “moltissimo” e “molto” otteniamo più della metà dei rispondenti e questo dato conferma l’importanza attribuita a quelle attività in grado di elevare il livello culturale e intellettuale degli utenti, ma che soprattutto prevedono un’interazione tra più persone. L’**organizzazione di corsi e incontri** e quella di **eventi teatrali, musicali e artistici** ottiene un largo consenso tra gli utenti delle tre sedi con valori che toccano il 50% dei “molto” per la Ginestra nel primo quesito e 41% dei “molto” nel secondo; la biblioteca di

Montevarchi e i suoi utenti si riposizionano dunque come la biblioteca e i fruitori maggiormente interessati agli aspetti del modello “sociale”. **La professionalità e le competenze dei bibliotecari** sono una delle domande che ha ottenuto la maggior parte delle risposte più che positive in tutte e tre le sedi bibliotecarie. L’opzione “moltissimo” è stata scelta dal 68% degli utenti delle Oblate, dal 56% di quelli della Ginestra e dal 41% degli utenti del MMAB; al contrario la valutazione dell’importanza dei servizi di ristoro fa registrare una maggioranza di risposte nell’opzione “abbastanza”. Interessante è l’opinione relativa alla possibilità di **stabilire relazioni umane significative** all’interno di una biblioteca pubblica. In entrambe le sedi l’opzione che ha riscosso più successo tra gli intervistati è stata quella degli “abbastanza” (40% le Oblate e 41% la Ginestra), mentre in quella del MMAB il 56% degli intervistati ha scelto l’opzione “molto”, dimostrando un maggiore apprezzamento delle pratiche relazionali e sociali. Le domande 20-24 sono incentrate sull’importanza che la **cooperazione** può avere per il miglioramento dei servizi, ed è possibile notare anche a colpo d’occhio che quelle maggiormente sentite come utili a tale scopo sono le attività che tendono a sviluppare il servizio della singola istituzione, come ad esempio la cooperazione con altre biblioteche, in cui il 43% degli utenti delle Oblate sceglie “moltissimo” e il 59% di quelli del MMAB opta per “molto”. Sempre sullo stesso filone possono essere lette le risposte alla domanda sull’importanza della **cooperazione con archivi e musei** in cui la somma tra le due opzioni positive “molto” e “moltissimo” mostra la grande importanza riconosciuta dagli utenti per quella “convergenza” tra istituti della memoria di cui molto si è discusso negli ultimi tempi, a livello internazionale e nazionale, con l’istituzione nel 2011 del MAB - Musei Archivi Biblioteche Italia (<<http://www.mab-italia.org/>>). Anche la **cooperazione con le associazioni culturali** restituisce un punto di vista più che positivo da parte di tutti gli utenti delle tre sedi toscane; la Ginestra riconferma poi la sua propensione al target dei bambini e ragazzi con le risposte alla domanda sull’importanza della cooperazione con le scuole, in quanto il 41% degli intervistati ha scelto “moltissimo”, a differenza delle Oblate e del MMAB in cui la preferenza maggiore è accordata a “molto”. La **collaborazione con associazioni di volontariato** non presenta una netta preferenza al contrario delle precedenti domande.

Passiamo ora ad analizzare e interpretare i dati relativi al secondo blocco tematico, il B, quello cioè riguardante gli aspetti che più di tutti sono utili a valutare la professionalità del bibliotecario e che si compone di 9 domande, che, come fatto precedentemente per il blocco A, saranno ora commentate e interpretate. Gli utenti delle tre sedi bibliotecarie ritengono che un buon **bibliotecario** debba avere ottime competenze per la catalogazione (si registrano infatti valori quali 49% di “molto” per le Oblate, 43% per la Ginestra e 59% per il MMAB),

altrettanto valide competenze per i **servizi di reference** (percentuali di “molto”: Oblate 49%; Ginestra 45%; MMAB 65%), e infine elevate competenze per le **attività di promozione della lettura** (hanno scelto “molto” 43% degli utenti delle Oblate, il 39% di quelli della Ginestra e il 59% di quelli del MMAB). Le competenze per la **gestione dei servizi digitali** restituiscono valori alti nell’opzione “molto” (45% Oblate, 52% Ginestra e 59% MMAB) nonostante i servizi digitali nelle domande precedenti non fossero individuati come uno dei servizi considerati indispensabili per conferire qualità ai servizi, ed una situazione analoga si riscontra anche prendendo in considerazione le risposte alla domanda sull’importanza delle competenze per le **attività di information literacy**, in cui gli utenti segnalano prevalentemente con “molto” la loro preferenza (45% Oblate, 57% Ginestra, 52% MMAB), mettendo in evidenza una valutazione piuttosto positiva del ruolo esercitato dal bibliotecario. In modo coerente con questo dato sono inoltre molto importanti le **competenze per le attività formative**, le competenze per l’organizzazione di **corsi e incontri** e le **competenze manageriali** (marketing, fundraising, etc.). La cortesia, la simpatia e le **capacità relazionali** del bibliotecario sono infine considerate doti imprescindibili per valutare l’ottima professionalità di questo operatore dell’informazione e della cultura.

Il terzo ed ultimo blocco tematico del questionario, il blocco C, è quello relativo alla **percezione dello spazio** delle singole realtà bibliotecarie e per tale motivo le risposte a queste domande saranno commentate ed analizzate nella sezione dedicata rispettivamente alle Oblate, alla Ginestra e al MMAB per permettere al lettore un adeguato confronto tra ciò che la configurazione architettonica delle tre sedi e la percezione e valutazione da parte degli utenti.

#### *Analisi comparata dei dati su 10 domande “core”*

Un passo successivo che ha permesso di approfondire ed evidenziare ulteriormente i dati ottenuti è stato quello di condurre un’analisi comparata delle tre sedi toscane rispetto a sole 10 delle domande totali del questionario, scelte in quanto ritenute significative e centrali (‘core’, appunto) per rappresentare il punto di vista degli utenti rispetto ai tre macrotemi esposti precedentemente; le per la presentazioni delle risposte ci si avvarrà in questo caso di grafici.

#### A. Domande relativi ai servizi “classici”:

- qualità dello spazio architettonico;
- qualità delle collezioni;
- qualità del catalogo in linea;

- qualità complessiva dei servizi.

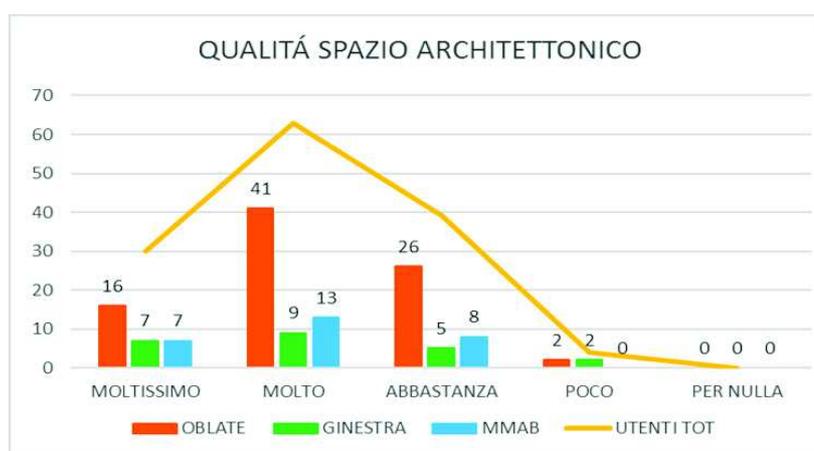
B. Domande relative ai servizi “sociali”:

- attività di promozione della lettura per adulti;
- organizzazione di corsi e incontri.

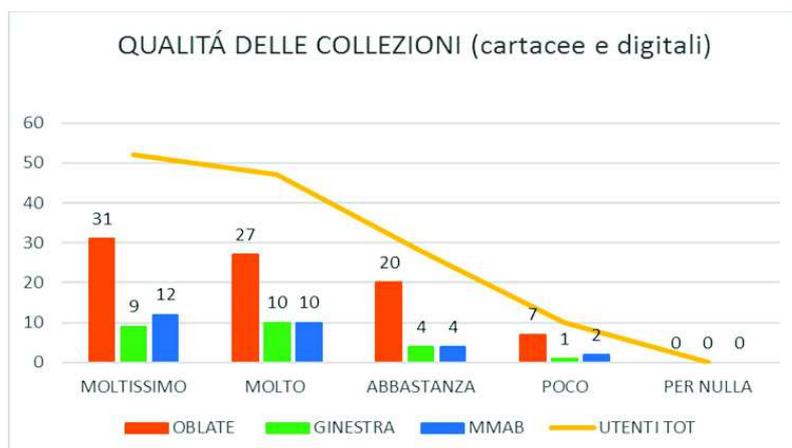
C. Domande riguardanti ruolo e funzioni del bibliotecario:

- competenze catalografiche;
- competenze per i servizi di reference;
- competenze per le attività di promozione della lettura;
- competenze per l’organizzazione di corsi e incontri.

Concentrando l’attenzione sulle domande relative ai **servizi classici** notiamo che rispetto all’importanza attribuita allo spazio architettonico dagli utenti delle tre sedi bibliotecarie, la tabella sinottica mostra che in generale questo aspetto è percepito come “molto importante” in ognuna delle tre biblioteche analizzate, nonostante siano tre strutture architettonicamente molto diverse. Probabilmente ciò si spiega alla luce del fatto che gli utenti di queste istituzioni sono a contatto con edifici bibliotecari, sia di origini antiche come le Oblate o di recente ristrutturazione come la Ginestra e il MMAB, ma dalla conformazione architettonica ben definita, che influenza e modifica le pratiche d’uso degli spazi e che li porta inevitabilmente a percepire lo stretto legame che esiste tra aspetto esteriore, arredi interni e servizi offerti dalla biblioteca.

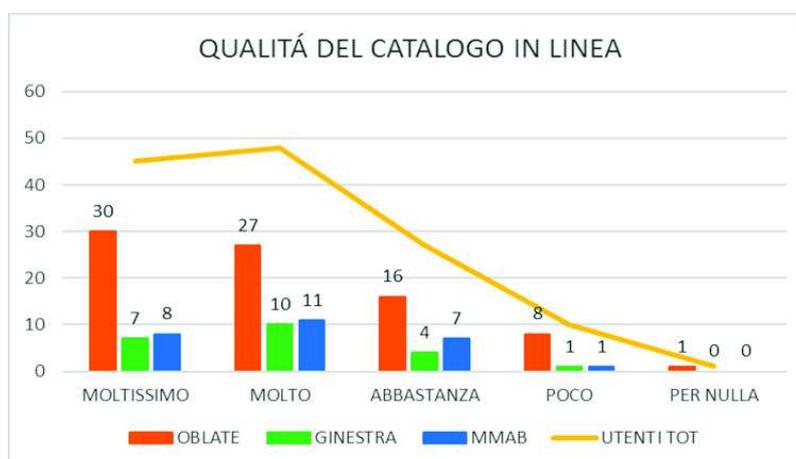


Tab. 3. Percezione dello spazio architettonico nelle tre sedi.

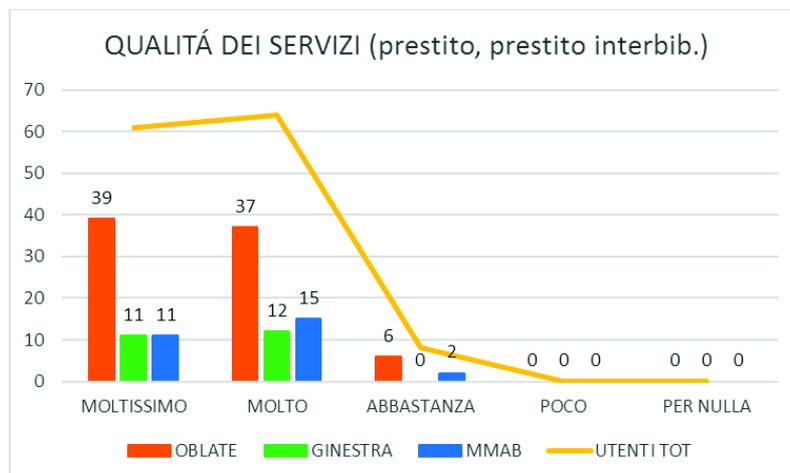


Tab. 4. Importanza attribuita alle collezioni.

La **qualità delle collezioni** ricopre in tutti e tre i casi una grandissima importanza tra quei servizi considerati necessari a garantire qualità ai servizi bibliotecari, ed infatti l'opzione "moltissimo" è stata tra le variabili più scelte dagli utenti delle tre sedi (36% Oblate, 38% Ginestra, 43% MMAB). Anche l'importanza del **catalogo in linea** e il buon funzionamento dei servizi classici riportano valori alti tra le opzioni "moltissimo" e "molto" in tutte e tre le sedi.

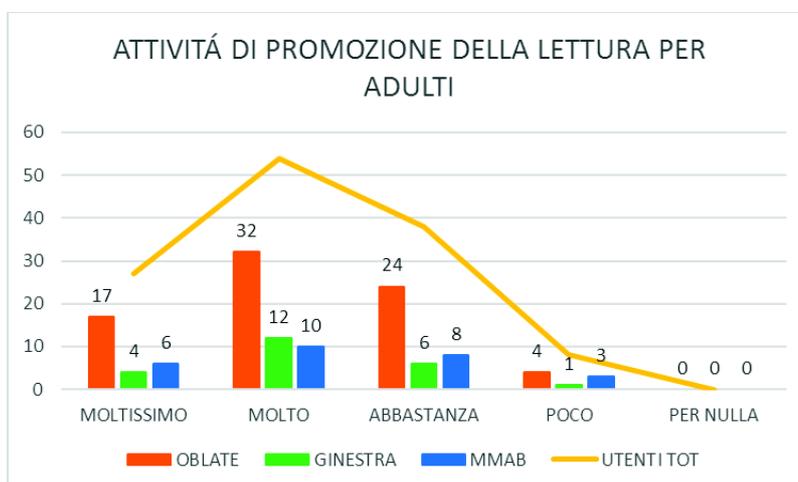


Tab. 5. Importanza del catalogo in linea.

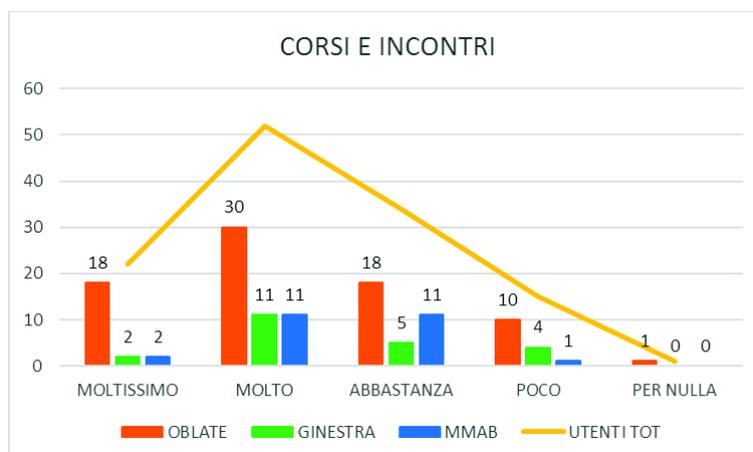


Tab. 6. Importanza dei servizi (prestito, etc..) per le tre sedi.

Tra i servizi “sociali” invece l’attività di **promozione della lettura** per adulti è ritenuta molto importante dagli utenti delle tre realtà bibliotecarie (42% Oblate, 52% Ginestra, 37% MMAB), così come l’organizzazione di corsi e incontri (39% Oblate, 50% Ginestra, 44% MMAB), nonostante l’offerta di questo tipo di servizi sia diversa per quantità e qualità nelle tre sedi scelte.



Tab. 7. Importanza dei servizi di promozione per la lettura.



Tab. 8. Importanza alla organizzazione di corsi e incontri per le tre sedi.

Alla luce dei dati qui rappresentati è possibile stilare una classifica riassuntiva sull'importanza attribuita ai servizi "classici" ed a quelli "sociali" complessivamente dagli utenti delle tre diverse biblioteche toscane e otteniamo i seguenti risultati:

- Qualità dei servizi "classici" [94%]
- Qualità delle collezioni [72%]
- Qualità del catalogo in linea [71%]
- Qualità dello spazio architettonico [68%]
- Attività di promozione della lettura per adulti [64%]
- Organizzazione di corsi e incontri [60%].

Seguendo questa restituzione del dato, le competenze che il bibliotecario dovrebbe possedere secondo gli utenti di tutte e tre le biblioteche toscane indagate sono nell'ordine di gradimento:

- Competenze per la catalogazione - competenze per i servizi di reference [78%]
- Competenze per la promozione della lettura [67%]
- Competenze per l'organizzazione di corsi e incontri [59%].

### *Le Oblate, la Ginestra e il MMAB: uno sguardo in profondità*

Presentando i dati complessivi è possibile ora occuparsi in maniera più attenta di quelli relativi alle singole realtà bibliotecarie e per tale motivo i paragrafi che seguiranno sono strutturati a partire da un'iniziale presentazione generale della specifica biblioteca, cui seguono i punti di vista e le opinioni degli utenti rispetto alla stessa ottenute dall'elaborazione della parte C del questionario ed infine saranno

esposte le correlazioni tra i dati del questionario e le variabili sul profilo dell'utente in esso contenute. Nello specifico in questa ultima parte, considerata uno dei punti cardine di questa ricerca in quanto permette di osservare il variare dei dati cambiando alcune condizioni di partenza, ci si occuperà di incrociare i valori ottenuti per i singoli *item* e nelle singole biblioteche con alcuni elementi che caratterizzano i compilatori del questionario stesso e nello specifico: età, titolo di studio, numero di libri letti, utilizzo o meno dei *social network*. Tra le domande e i numerosi risultati a cui si è pervenuti si è scelto di riassumere anche in questo caso i dati in modo da restituire una visione mirata per ognuno dei tre gruppi tematici individuati mantenendo la suddivisione precedente delle 10 domande *core* delle tre macro aree tematiche (servizi "classici", servizi "sociali", ruolo del bibliotecario) le prime 6 mediante l'utilizzo di grafici e le altre 4 sul ruolo del bibliotecario saranno invece riportate in forma narrativa; per ognuna delle sei domande verranno presentati i 4 grafici con le rispettive variabili per confrontare la presenza di punti di vista diversi fra fasce di utenti diversi e l'entità di questa differenza.

### *La Biblioteca delle Oblate*

L'edificio che oggi ospita la Biblioteca delle Oblate, uno dei numerosi spazi culturali offerti dalla città di Firenze, situato a pochi passi dal Duomo, tanto che dalla terrazza è visibile la maestosa Cupola del Brunelleschi, ha una storia molto antica. È stato costruito tra la fine del Duecento e l'inizio del Trecento, quasi in concomitanza con il vicino Ospedale di S. Maria Nuova, ed originariamente era sede delle Oblate, una congregazione di donne inizialmente laiche che divennero un ordine religioso a partire dal secondo dopoguerra. Il nucleo più antico, l'ala orientale dell'edificio di cui faceva parte la prima corsia femminile dell'ospedale, ospita oggi i locali in cui è conservato il materiale documentario dell'Archivio Notarile Distrettuale. Tutto l'edificio è stato edificato e modificato tra il XIV e il XV secolo con cambiamenti minimi rispetto alla struttura originale. Interessante ai fini di questo contributo risulta la correlazione tra l'assetto dell'antico edificio e l'odierna disposizione delle sale della biblioteca, ed in particolare gli ambienti principali individuabili e confrontabili con quelli attuali sono:

- al piano terreno: il refettorio (l'odierna sala di lettura principale della Sezione di conservazione e storia locale della Biblioteca), le grandi cucine dove un tempo veniva preparato il cibo per l'intero ospedale (che ospita l'Accademia Toscana di Scienze e Lettere "La Colombaria"), e la dispensa (attuale sala Balducci); nell'attuale ala occidentale, che attualmente è occupata dal deposito, erano loca-

lizzati i lavatoi della biancheria dell'ospedale, a testimonianza dei quali restano le grandi vasche per il lavaggio dei panni (attuale Emeroteca); gli altri ambienti sono genericamente indicati come "Stanze per vari usi";

- al primo piano: tutti gli ambienti che circondano il chiostro erano occupati dalle celle delle Oblate, oggi completamente sostituite da ampie sale;
- all'ultimo piano: la terrazza utilizzata dalle Oblate per stendere la biancheria (oggi occupata dai tavoli del bar e da quelli utilizzati per lo studio), con i vicini locali in cui veniva depositata la biancheria lavata (di cui fa parte la sala con la sezione di Scienza e Tecnica, dopo aver ospitato la Sala ragazzi);
- la parte restante, cioè gli ambienti situati al piano terra nella parte nord del secondo chiostro erano utilizzati come guardaroba per conservare la biancheria dell'ospedale.

Nel 1936 tutto il convento venne venduto al Comune di Firenze che ne modificò la destinazione d'uso e ne utilizzò gli spazi per ospitare le collezioni del Museo Topografico Fiorentino, del Museo di Firenze Antica e del Museo del Risorgimento, allora allestito nell'ex convento di Santa Maria Novella. La prima vera e propria destinazione bibliotecaria dell'edificio si ha nel 1953, quando all'interno dell'ex convento viene trasferita dalla vecchia sede in Palazzo Vecchio la Biblioteca Comunale Centrale di Firenze, mentre l'attuale Biblioteca delle Oblate è stata inaugurata il 25 maggio 2007<sup>29</sup>. Attualmente la Biblioteca delle Oblate occupa una superficie complessiva di 10.000 mq, di cui 7.500 coperti e si sviluppa su tre piani tutti accessibili per mezzo di scale e ascensori. Le varie sezioni che compongono la biblioteca sono così dislocate:

- piano terra: sala accoglienza, sala conferenze, emeroteca, sezione bambini e ragazzi, sezione di conservazione e storia locale;
- primo piano: sezione contemporanea;
- secondo piano: sezione contemporanea, sezione scienza e tecnica e caffetteria delle Oblate.

La sala accoglienza è uno spazio pensato secondo i nuovi criteri di accesso, controllo dei flussi, orientamento e servizi informativi di

---

<sup>29</sup> Alla presentazione del progetto è dedicato un dossier pubblicato in «Biblioteche oggi», 26 2008, 2, p. 63-73. Contiene: Luana Bigi, *Una biblioteca per la città*, p. 63; Luca Brogioni, *Storia di un progetto*, p. 64-65; Francesca Gaggini, *Sette mesi di Oblate: la biblioteca che non c'era, adesso c'è*, p. 66-67; Manuela Barducci, *Le collezioni*, p. 68-70; Daniele Gualandi, *Il progetto architettonico*, p. 70-71; Paolo Fabiani, *Un uso avanzato delle tecnologie*, p. 71-72; Vanna Forni - Maria Francesca Granelli, *La comunicazione*, p. 72-73.

base. La sala conferenze è dotata di 200 posti a sedere per incontri, presentazioni di libri, conferenze e seminari. L'emeroteca, intitolata alla scrittrice, traduttrice e poetessa fiorentina Joyce Lussu, è dedicata alla consultazione di quotidiani italiani e stranieri, e di periodici di informazione e divulgazione. Al suo interno sono presenti postazioni riservate alla consultazione delle risorse digitali del portale MediaLibraryOnline e una postazione per la lettura dotata di ausili speciali dedicata ad utenti con disabilità. La sezione bambini e ragazzi occupa uno spazio di circa 300 mq per i bambini e i ragazzi dagli 0 ai 14 anni ed i loro accompagnatori. La collezione, a scaffale aperto, è formata da libri in lingua italiana e straniera, libri tattili e pop up, fumetti, riviste e giornali, cartoni animati, film e documentari in DVD, CD musicali e audiolibri. Ogni area è caratterizzata in base all'età a cui è rivolta ed è divisa dalle altre da scaffali e arredi. Sono presenti anche PC per la navigazione in rete e per la consultazione del catalogo in linea. In questa sezione trovano posto anche i libri per i genitori e gli adulti in genere sui temi dell'educazione, della cura e della crescita dei figli, la gravidanza, l'allattamento e l'alimentazione, l'adozione, e volumi riservati a insegnanti ed educatori, con particolare attenzione alle tematiche dell'intercultura e della disabilità. Nell'area dedicata ai più piccoli è presente lo scaffale del progetto "Nati per Leggere" a cui la biblioteca aderisce. Un'attenzione particolare è dedicata poi ai servizi igienici, che oltre ad essere a misura di bambino, sono dotati anche di una stanza con fasciatoio e poltrona per l'allattamento. La Biblioteca delle Oblate organizza in questi ed in altri spazi attività ad accesso libero per i bambini e le loro famiglie, coinvolgendo anche con progetti didattici le scuole di Firenze e provincia. La sezione di conservazione e storia locale conserva la collezione di quella che, fino a maggio 2007, è stata conosciuta con il nome di Biblioteca Comunale Centrale. Questa raccolta di documenti e volumi si è arricchita di importanti lasciti e donazioni tra cui i lasciti Boncinelli, Tordi e Davidsohn, acquisiti nella prima metà del '900, cui hanno fatto seguito più recentemente i Fondi Pelaez e Ricci. Ancora oggi l'obiettivo è quello di documentare la storia culturale, politica e amministrativa di Firenze e della Toscana; vi sono inoltre i documenti del Fondo Istria Fiume e Dalmazia e il Fondo Franca Pieroni Bortolotti che comprende le opere che partecipano al premio annuale intitolato alla storia del femminismo. In questa sezione non è presente lo scaffale aperto, i documenti infatti sono conservati nel deposito librario, nella Sala Balducci e nella Sala di Lettura a scaffale chiuso. Nel primo piano trova spazio la sezione contemporanea in cui le collezioni sono disposte a scaffale aperto e suddivise in aree tematiche per sezioni disciplinari; le diverse macroaree sono contrassegnate da un colore per aiutare gli utenti a identificare il materiale di interesse. L'ordinamento utilizzato è quello per sezioni, Classificazione Decimale Dewey e ordine alfabetico per autore

o titolo. La collezione comprende libri di narrativa in lingua italiana e straniera, la sezione di lettura facilitata e la sezione OblaTeen con proposte di lettura per ragazzi e ragazze dai 15 ai 19 anni, i fumetti, le guide turistiche e la narrativa di viaggio, la saggistica, le opere generali e i dizionari per la consultazione e i periodici di settore. Sempre in questo piano trovano collocazione anche lo scaffale dedicato al Maggio Musicale Fiorentino e alle mostre organizzate dalla Fondazione Palazzo Strozzi, e la collezione di CD e DVD. Nella sezione Cinema è presente il Fondo NICE donato, nell'ambito del progetto Video Library alle Oblate, dall'Associazione Culturale New Italian Cinema Events. Il secondo piano ospita la nuova sezione Scienza e Tecnica con 90 posti a sedere utilizzabili per la lettura e lo studio, dotata di opere disponibili per la consultazione e il prestito, dedicate alle scienze come matematica, astronomia, chimica, fisica, biologia, botanica, zoologia, agricoltura, zootecnia, medicina, ingegneria, informatica; tutte esposte a scaffale aperto, insieme ad alcune riviste di argomento scientifico-tecnologico. Nello scaffale delle novità si possono trovare gli ultimi libri su questi argomenti e uno scaffale tematico, Ortoblate, realizzato in collaborazione con il Museo di Storia Naturale dell'Università di Firenze, sezione Orto Botanico, con consigli di lettura sulla botanica, il giardinaggio e l'orticoltura sostenibile. La Caffetteria delle Oblate è ubicata su uno dei lati del terrazzo di questo secondo piano ed è dotata di una serie di tavoli e sedie da cui si gode di un bellissimo panorama sulla cupola del Duomo; gli orari di apertura sono gli stessi seguiti dalla Biblioteca. Oltre alla Caffetteria è presente anche l'Altana: una sala lettura all'aperto. Tutti gli spazi, sia interni sia esterni, sono coperti da tecnologia wi-fi, gratuita per gli iscritti alla Biblioteca delle Oblate. La Biblioteca ha i seguenti orari: il lunedì dalle 14.00 alle 19.00 e la sola sala studio fino alle 22.00; dal martedì al sabato dalle 09.00 alle 24.00; le diverse sezioni e servizi hanno poi alcune variazioni, per dettagli sulle quali si rimanda al sito web della biblioteca. La Biblioteca promuove numerosi progetti ed attività, per i quali si rimanda ancora al sito web per ulteriori informazioni, come laboratori teatrali rivolti ai giovani adulti, presentazioni di libri, letture ad alta voce, incontri sulla poesia, conferenze e seminari, mostre fotografiche e documentarie. Si segnala infine che molti cittadini fiorentini operano come volontari dell'Associazione Conoscere Firenze collaborando alla sorveglianza serale delle sale di lettura e ad altre manifestazioni finalizzate alla conoscenza e valorizzazione del patrimonio culturale della Biblioteca; grazie al volontariato la biblioteca inoltre offre servizi di prestito esterno con i progetti regionali "Un libro e un volontario per amico", prestito in corsia e letture ad alta voce presso l'Ospedale di Santa Maria Nuova e "Presta Libri & Co. Alimenta gratis la mente" nei centri commerciali di Unicoop Firenze.

### *Presentazione dei dati ottenuti*

In questa sezione si intendono presentare i soli dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari distribuiti agli utenti della Biblioteca delle Oblate, in quanto quelli relativi alle osservazioni e alle interviste sono stati esposti nei paragrafi precedenti nell'ottica di una visione comparativa. I dati sono visualizzati con istogrammi in cui le 5 possibili scelte (moltissimo, molto, abbastanza, poco e per nulla) sono rappresentate con una variazione di intensità delle tonalità del grigio. Complessivamente presso la Biblioteca delle Oblate sono stati compilati dai suoi utenti 85 questionari nel periodo che va dal 16/6/2014 al 20/6/2014; per una maggiore chiarezza e per aiutare il lettore nell'interpretazione di questa notevole mole di dati si riportano qui in maniera schematica le diverse domande delle quattro aree del questionario, e per ogni gruppo seguirà il commento specifico ai dati.

#### *AREA A*

Questa prima area, concepita per comprendere le opinioni e il grado di importanza che viene attribuito ai servizi classici da parte degli utenti delle Oblate, si compone di 24 domande totali i cui nuclei tematici sono quattro: la prima domanda indaga l'importanza attribuita alla qualità dello spazio architettonico; le domande 2-7 trattano dell'opinione riguardo all'erogazione dei servizi classici e alla loro qualità; le domande 8-19 evidenziano l'importanza attribuita all'organizzazione e all'offerta di attività che ampliano sia i servizi "classici" (promozione della lettura) offerti dalla biblioteca pubblica, sia le occasioni di "socialità" per gli utenti; il quarto nucleo tematico è quello costituito dalle domande 20-24 che indagano invece l'opinione rispetto alle sempre più presenti iniziative di collaborazione e cooperazione tra biblioteche e organizzazioni di volontariato o altre reti di biblioteche. La totalità degli utenti che hanno compilato il questionario ritiene che la **qualità dello spazio architettonico** sia molto importante nel valutare la qualità dei servizi offerti da una biblioteca pubblica, infatti sommando la percentuale di chi ha barrato la casella "moltissimo" (19%) e chi quella con "molto" (48%) si arriva ad un totale del 67%, risultato che sembra confermare l'importanza della connessione tra qualità dello spazio fisico e soddisfazione degli utenti. Il secondo blocco tematico ha per tema centrale la **qualità dei servizi** (prestito, prestito interbibliotecario, fornitura di documenti), rispetto alla quale il 93% dei rispondenti hanno optato per "moltissimo" (48%) o "molto" (45%), dato che viene rimarcato anche nelle altre domande del primo gruppo, e che mostra un sostanziale apprezzamento della biblioteca "tradizionale"; il 68% degli utenti sottolinea l'importanza delle collezioni cartacee e digitali senza però sottovalutare l'erogazio-

ne dei servizi digitali, la cui richiesta di qualità si assesta al 61%, mentre una minore attenzione viene posta rispetto alla **promozione dei servizi dedicati alla cultura locale**, domanda alla quale il 51% ha indicato una preferenza tra “molto” e “moltissimo”, e il 48% invece ha scelto le opzioni “abbastanza” e “poco”. Il terzo blocco tematico si concentra sulle attività altre rispetto a quelle relative alla mediazione documentaria in senso stretto. Le attività volte a incentivare la **promozione della lettura** per bambini e ragazzi sono apprezzate (il 71% ha optato per “molto” o “moltissimo”), così come quelle per gli adulti (64% i “molto” e i “moltissimo” contro il 36% degli “abbastanza-poco”), mentre, in relazione ai social media, il 63% del campione dichiara la propria preferenza per “abbastanza” o “poco”, contro il 26% invece che ne sostiene la grande importanza. I gruppi di lettura sono ad esempio considerati abbastanza importanti per il 59% degli utenti e molto o moltissimo per il 32%; il 58% dei rispondenti dichiara di ritenere “abbastanza” o “poco” importante l'erogazione di servizi di **information literacy**, mentre le **attività formative** riscuotono un gradimento maggiore, con il 55% degli utenti che ne valuta l'importanza tra “molto” e “moltissimo”. Il quarto blocco prende in esame le opinioni riguardo alle **collaborazioni** che la biblioteca pubblica stringe con altre biblioteche o con altre associazioni culturali, scuole, musei e associazioni di volontariato e una visione d'insieme evidenzia che gli utenti ritengono molto importante che la biblioteca instauri progetti e rapporti di cooperazione con le altre realtà ad essa affini presenti sul territorio, mentre un po' meno importante sembra essere la collaborazione tra biblioteche e associazioni culturali e quella con associazioni di volontariato per la gestione dei servizi.

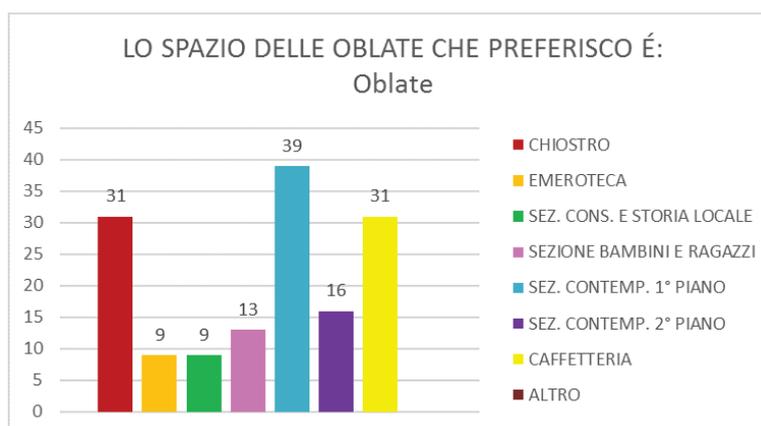
## AREA B

La seconda area del questionario che indaga l'opinione degli utenti delle Oblate rispetto al **ruolo** e ai **compiti del bibliotecario**, ad uno sguardo complessivo mostra che le caratteristiche principali di un buon operatore di biblioteca sono innanzitutto la cortesia, la simpatia e le capacità relazionali (il 95% ne segnala l'importanza tra “molto” e “moltissimo”), a cui seguono le competenze tecnico-professionali in senso stretto: per la catalogazione (75% i risultati positivi); per i servizi di reference (75% sono i moltissimo e i molto segnalati); per la promozione della lettura (65%), dato che conferma l'importanza che gli utenti attribuiscono a questo servizio e al ruolo di diffusore della conoscenza, che per mezzo di esso, la biblioteca ricopre nella società attuale; per la gestione dei servizi digitali (66%); per le attività di information literacy (63%) anche se, come abbiamo precedentemente osservato, queste non sono contemplate tra i compiti ritenuti fondamentali, discrepanza questa che compare anche nel rapporto tra le risposte che ritengono

importante per il bibliotecario disporre di **competenze per l'organizzazione di attività formative** (57% “molto” o “moltissimo”, 43% “abbastanza” o “poco”) e di corsi, incontri ed eventi (61% “molto” o “moltissimo”, 38% “abbastanza” o “poco”) e le risposte precedentemente commentate riguardo a queste attività.

### AREA C

Il blocco tematico dell'area C riguarda nello specifico la percezione dello **spazio architettonico** della Biblioteca delle Oblate, che risulta essere “molto” o “moltissimo” accogliente (76%), adatto per incontrare persone (70%), ben organizzato e funzionale (57%), abbastanza movimentato e rumoroso (38%), abbastanza adatto per lo studio (36%); a questi risultati positivi fanno da contraltare quelli relativi all'opinione che gli utenti hanno rispetto alla dotazione di **risorse documentarie cartacee** (il 61% “poco” o “per niente” contro il 38% che ha risposto indicando “molto” o “moltissimo”), e alla dotazione di **risorse documentarie digitali** considerata “poco” o “per niente” adatta dal 73% degli intervistati. La Biblioteca delle Oblate risulta quindi essere molto apprezzata dal punto di vista architettonico e per le sue doti di luogo d'accoglienza e socialità, mentre è considerata poco dotata di risorse documentarie sia cartacee sia digitali, nonostante ciò l'opinione generale circa la gestione è positiva, in quanto il 62% degli intervistati ha dato un parere tra “molto” e “moltissimo”. Le zone della biblioteca che gli utenti intervistati preferiscono (inserite nell'AREA D del questionario) sono qui di seguito rappresentate in un grafico che visualizza le risposte fornite:



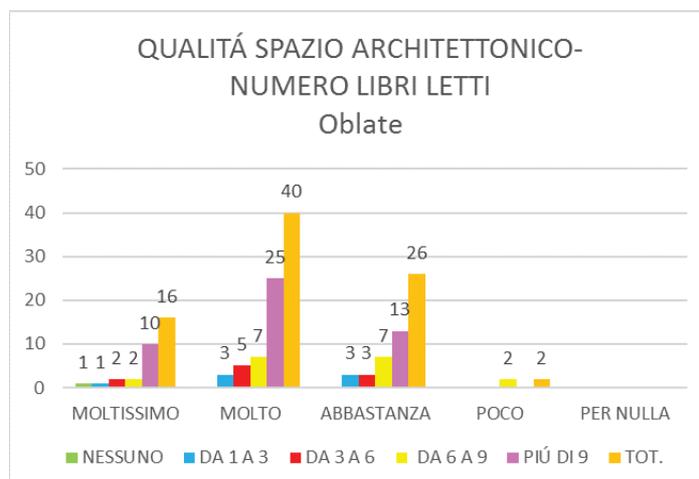
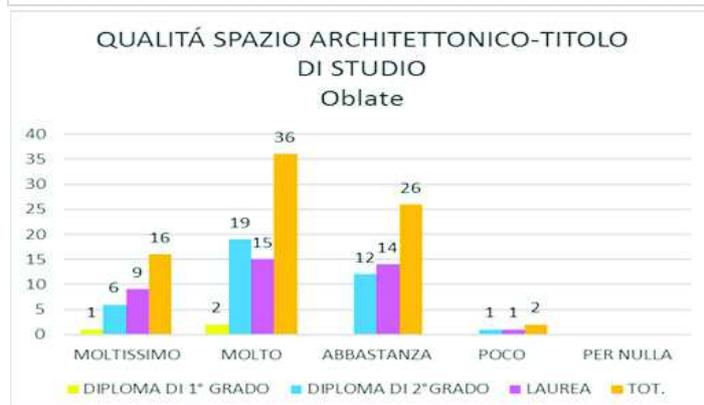
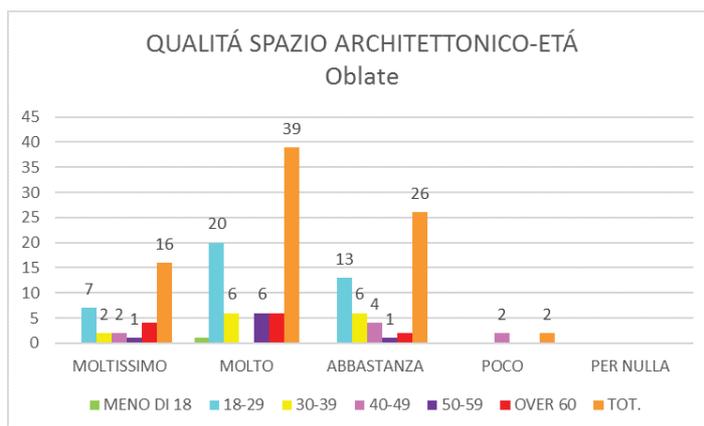
Tab. 9. Lo spazio della Biblioteca delle Oblate: opinione degli utenti.

Così esposti tutti questi dati ci dicono molto e allo stesso tempo molto poco rispetto all'eterogeneità dei punti di vista degli utenti in-

tervistati ed è necessario ricordare che ogni indagine che analizza una situazione attraverso dei dati numerici e a partire da domande somministrate per mezzo di un questionario sarà quasi sempre parziale. In tal senso è sempre utile comprendere che le risposte date sono frutto del bagaglio e dell'esperienza diretta rispetto a quel servizio o funzione di chi ha partecipato all'indagine: un giovane ragazzo abituato a studiare in un contesto rumoroso non sarà infastidito dal via vai di gente che passeggia lungo le sale della biblioteca, mentre al contrario uno studente che ha bisogno di concentrazione ed è abituato allo studio silenzioso è probabile che indichi la Biblioteca delle Oblate, a causa della sua conformazione architettonica/spaziale, come un luogo molto rumoroso. Alla luce di questa considerazione si può tuttavia affermare che la biblioteca viene ancora percepita prevalentemente come luogo di conservazione, raccolta e diffusione del sapere, che deve collaborare con altre istituzioni bibliotecarie o educative, come le scuole, per promuovere la lettura e migliorare i propri servizi e il cui personale deve essere adeguatamente formato per rispondere alle esigenze informative degli utenti, con spiccate doti relazionali e meno marcate doti manageriali; tale situazione sembra essere in contrapposizione con quanto affermato dagli stessi per la Biblioteca delle Oblate nello specifico, che nonostante non percepita come dotata di servizi documentari eccellenti viene giudicata positivamente grazie alla qualità dei suoi spazi e delle attività che vengono promosse. Questa apparente discrepanza potrebbe essere spiegata con l'osservazione che la Biblioteca delle Oblate è prevalentemente frequentata da giovani studenti che ne occupano gli spazi per studiare singolarmente o in gruppo dunque gli spazi e i luoghi in cui dovranno passare la maggior parte del loro tempo sono ritenuti di grande importanza, mentre sono solitamente poco attenti alle collezioni che la biblioteca mette a disposizione, perché utilizzano prevalentemente i propri libri, tuttavia è radicata in loro, così come in chi frequenta assiduamente la biblioteca ma appartiene a fasce d'età differenti, un'idea ancestrale di questa istituzione in cui fondamentali risultano gli apparati documentari e la possibilità di usufruire dei servizi classici di reference e ancora, non sappiamo quanti, di quelli che hanno risposto al questionario, effettivamente utilizzino le collezioni delle Oblate o abbiano risposto alla domanda sulla qualità della dotazione documentaria della biblioteca senza averne piena coscienza o perché effettivamente ne hanno verificato le lacune. Ciò che con forza emerge è sicuramente che le variabili interpretative sono purtroppo o per fortuna molte e già da questo piccolo esempio è possibile evidenziare quanto sia necessario ampliare lo spettro delle tecniche di raccolta e analisi dei dati per poter restituire un'immagine della biblioteca la più veritiera e completa possibile.

### Correlazioni fra variabili

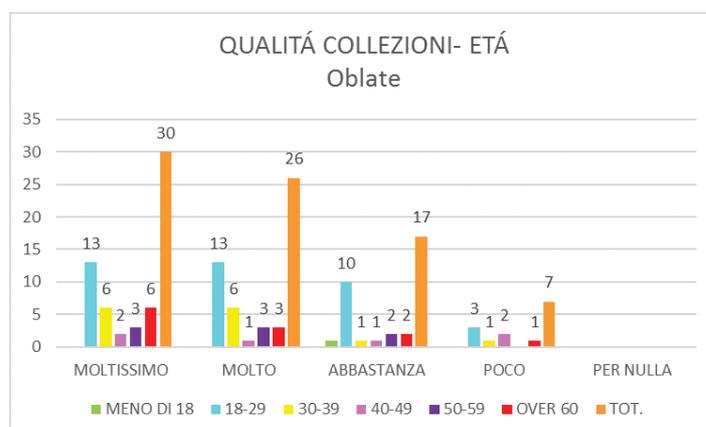
In questa sezione, come accennato precedentemente, verranno presentati i risultati ottenuti per mezzo dell'incrocio tra i dati delle singole domande del questionario e le diverse variabili che delineano il profilo degli utenti che hanno risposto ai quesiti (età, titolo di studio, numero di libri letti e utilizzo o meno di *social network*).

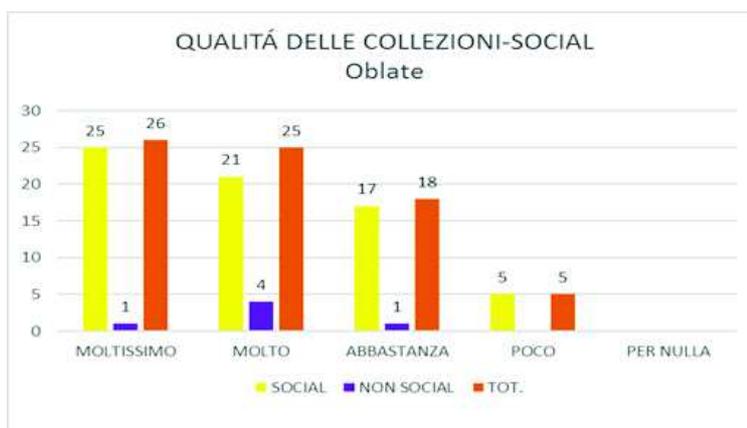
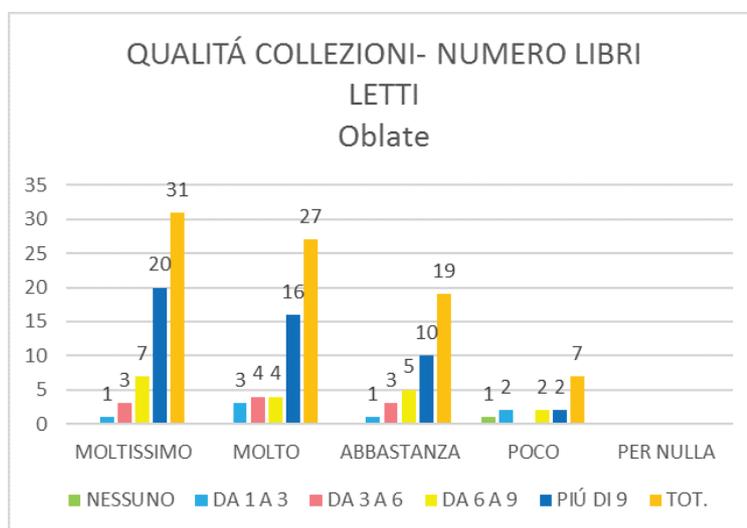
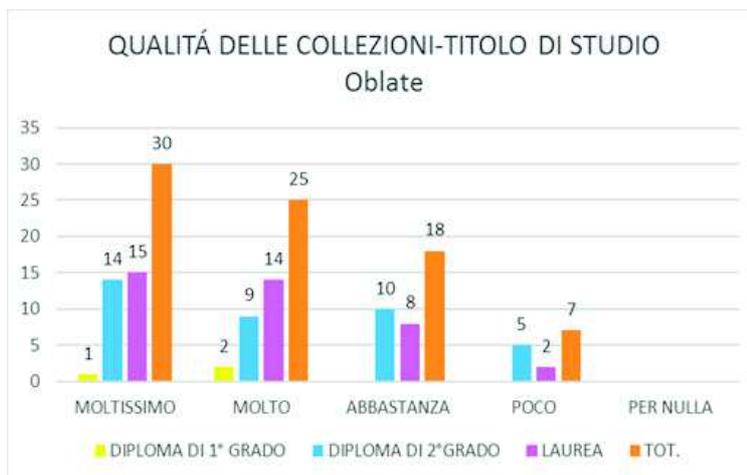




Tab. 10-13. Qualità dello spazio architettonico e variabili.

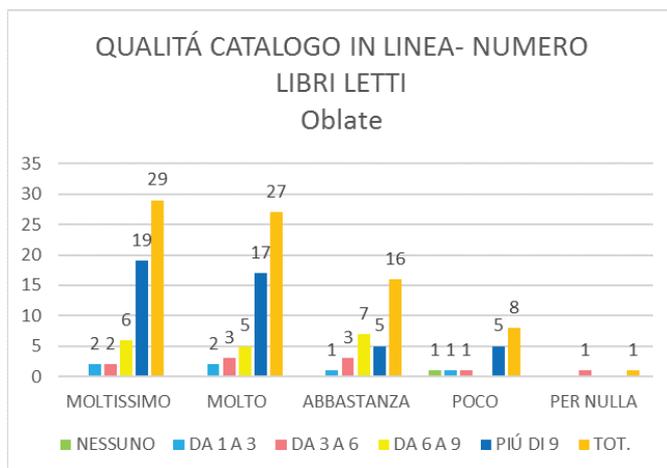
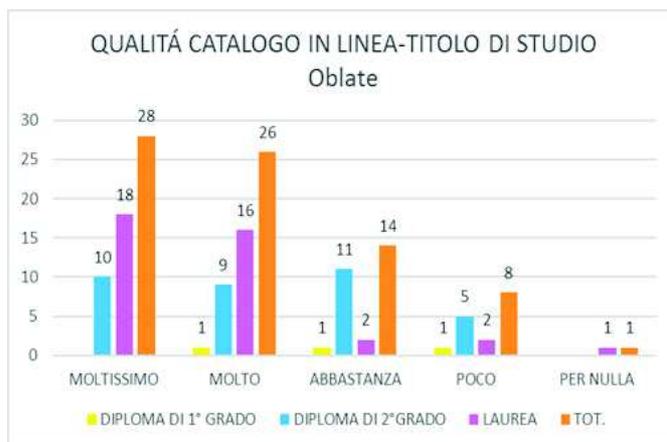
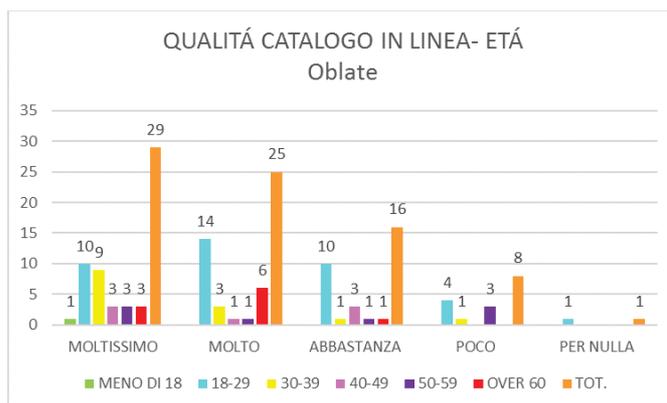
La **qualità dello spazio architettonico** si presentava nelle analisi precedenti come uno degli aspetti significativi in grado di conferire qualità, e anche in questa valutazione, che suddivide gli utenti della Biblioteca delle Oblate in quattro sottocategorie, è possibile riscontrare lo stesso risultato. In particolare si nota che la maggior parte degli utenti attribuisce notevole rilievo agli aspetti architettonici: i giovani tra i 18 e i 29 anni ne sottolineano l'importanza (20% ha scelto l'opzione "molto"); in base alle esperienze di lettura sono i cosiddetti lettori forti, con più di nove libri letti all'anno, che valutano molto positivamente la qualità dello spazio architettonico e lo stesso risultato è riscontrabile anche tra gli utenti in possesso di un titolo di studio elevato come il diploma di secondo grado o la laurea. Interessanti sono i dati di coloro che hanno dichiarato di usare o meno gli strumenti social, infatti a differenza di quello che si potrebbe essere indotti a pensare, sono gli utenti di strumenti social che ritengono molto importante la qualità dello spazio architettonico (31% degli intervistati), suggerendo che sia il contenuto sia il contenitore biblioteca hanno sempre un ruolo importante nell'epoca contemporanea nonostante il grande impatto delle tecnologie e degli strumenti social.

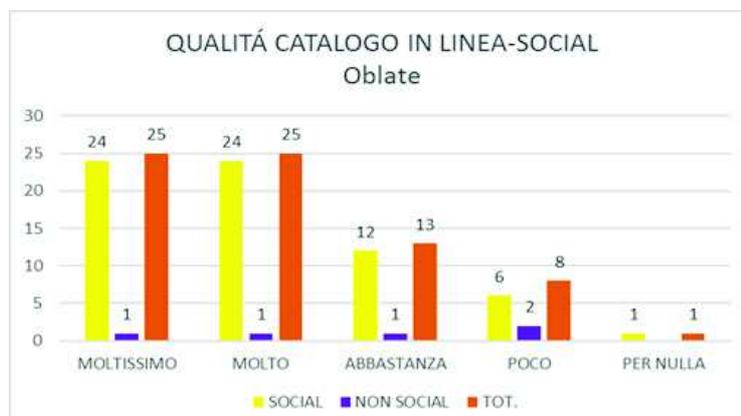




Tab. 14-17. Qualità delle collezioni e variabili.

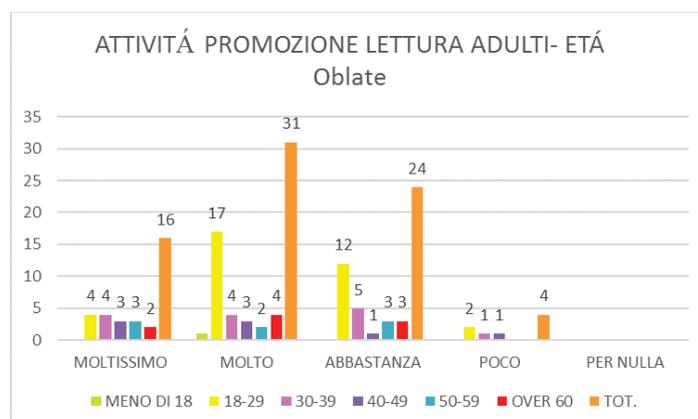
La seconda delle domande *core* è quella sulla **qualità delle collezioni** che presenta un numero elevato di “moltissimo” in ciascuna delle quattro tipologie di variabile, mantenendo più o meno lo stesso andamento visto per la domanda sulla qualità dello spazio architettonico e ripresentando un forte interesse da parte degli utenti social verso questa tipologia di servizio classico della biblioteca pubblica.

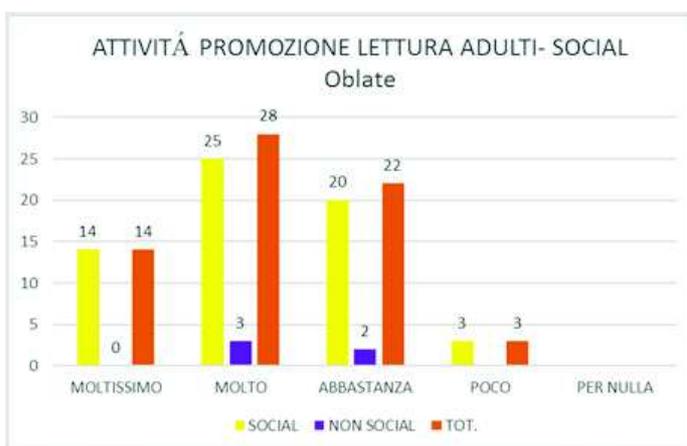
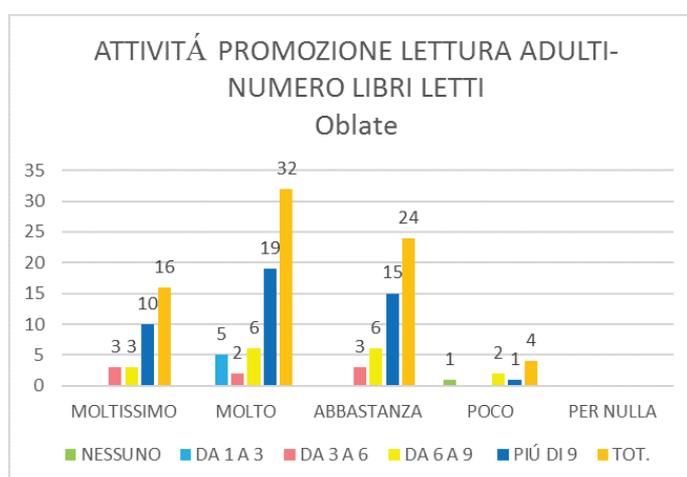




Tab. 18-21. Qualità catalogo in linea e variabili.

Gli utenti delle Oblate annoverano anche la **qualità del catalogo** in linea tra quei servizi cui prestare particolare attenzione; in relazione all'età vediamo che nonostante la maggioranza dia la sua preferenza per l'opzione "moltissimo", il valore più significativo è dato dalla fascia 18-29 anni, che attesta la sua preferenza su "molto": questa tipologia di utenti normalmente abituata all'uso di Internet e a ricerche in autonomia predilige il catalogo in linea probabilmente proprio perché permette loro di mantenere quell'autonomia nella ricerca bibliografica che le nuove tecnologie consentono quotidianamente. Il picco dei "moltissimo" si ripresenta anche nel caso del numero di libri letti, del titolo di studio e degli utenti social e non. Si conclude così l'analisi del primo blocco tematico che come abbiamo visto trova la sua massima espressione nella domanda sulla qualità dei servizi (prestito, prestito interbibliotecario, etc.). In questi primi quattro grafici viene presa in considerazione l'opinione degli utenti delle Oblate, per i quali notiamo che, nonostante i raggruppamenti per età, titolo di studio, numero di libri letti e uso o non uso di social network, i servizi classici sono ritenuti molto importanti con picchi elevati sia nell'opzione "molto" sia nell'opzione "moltissimo".

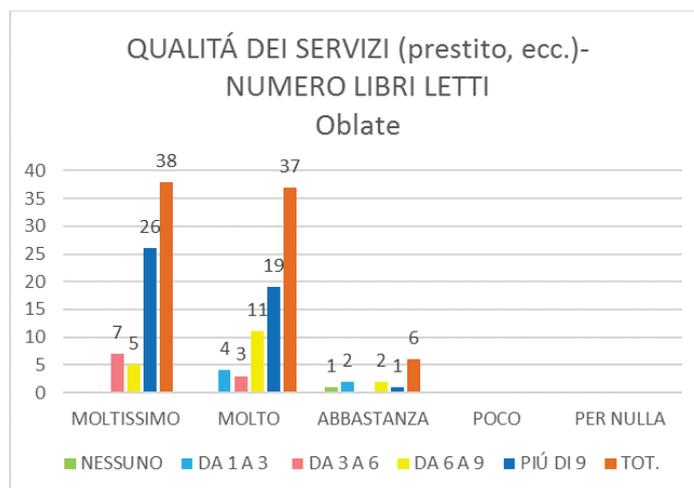
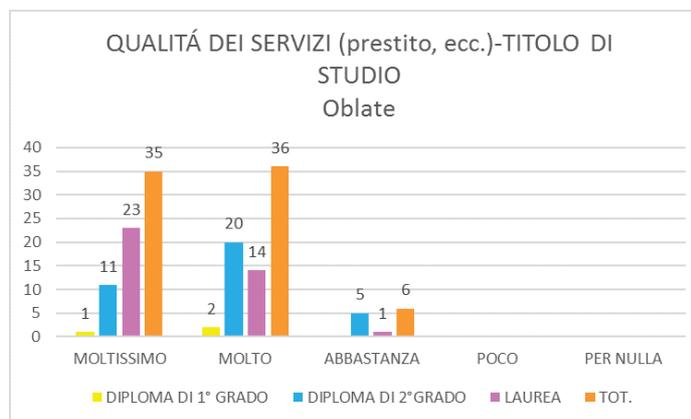
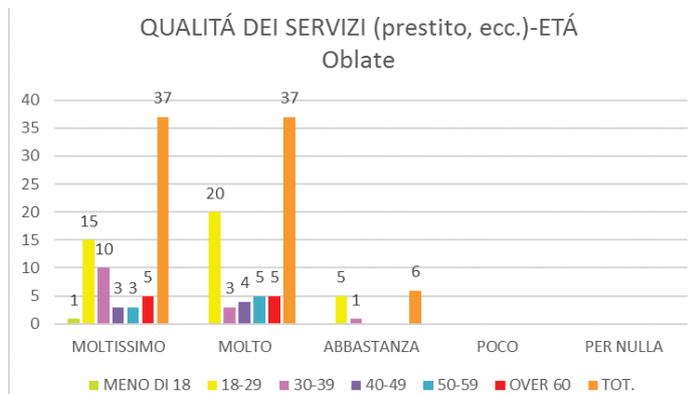


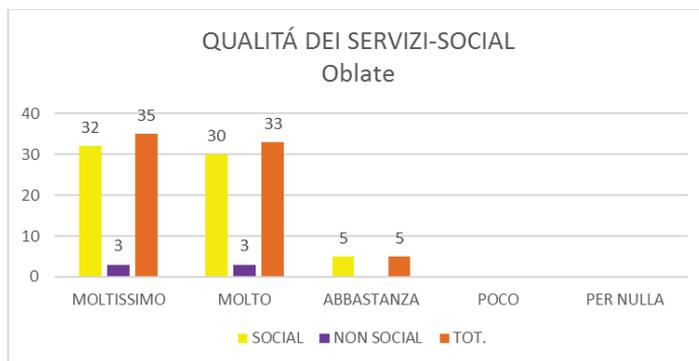


Tab. 22-25. Attività di promozione della lettura per adulti e variabili.

Con la domanda sull'importanza delle attività di promozione della lettura per adulti si apre il secondo blocco tematico incentrato sui **servizi "classici"**. Notiamo subito che anche questa tipologia di

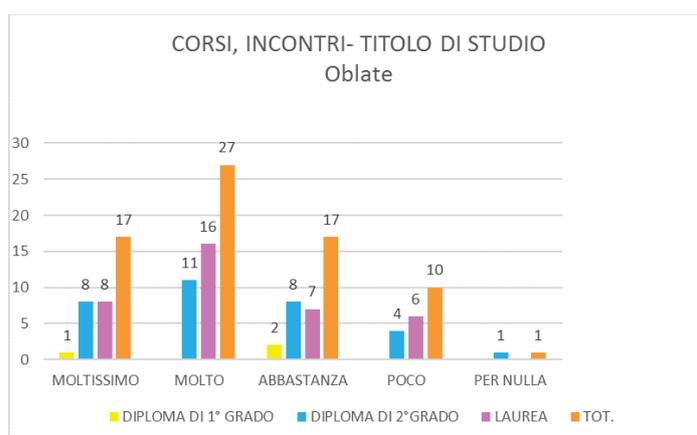
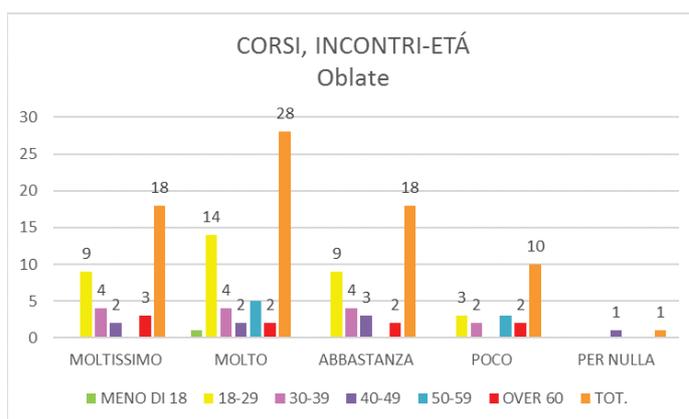
servizio è considerata molto importante da tutte le tipologie di utenti suddivise nelle quattro variabili.

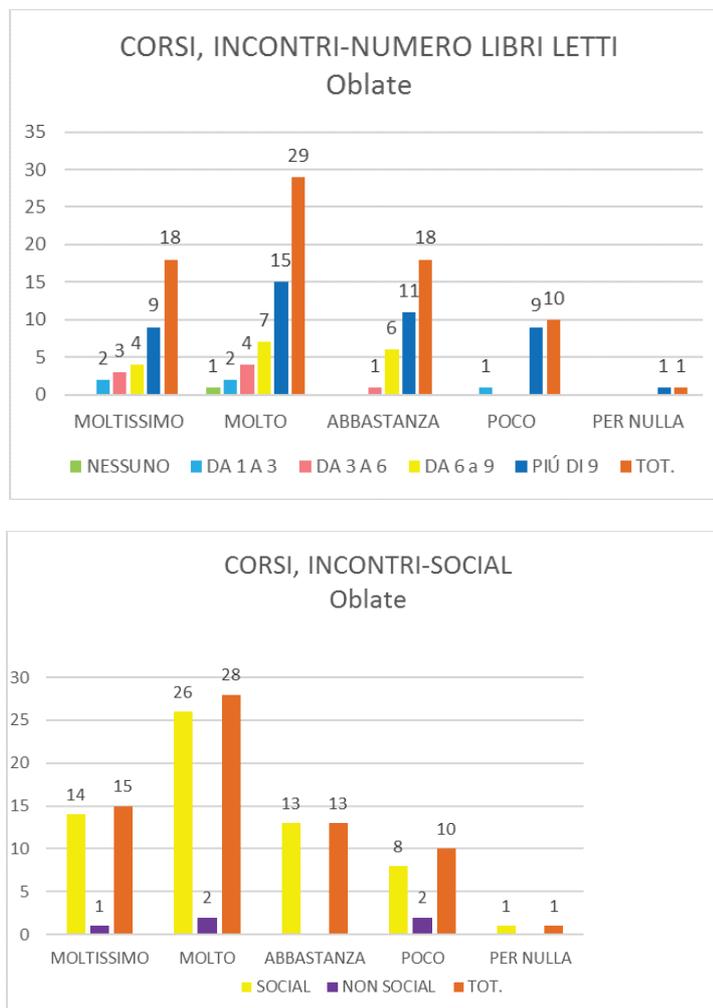




Tab. 26-29. Qualità dei servizi e variabili.

La qualità generale dei servizi di prestito, prestito interbibliotecario, etc., continua a registrare un più che positivo apprezzamento da parte degli utenti delle Oblate, riconfermando quella predilezione per i servizi classici.





Tab. 30-33. Corsi e incontri e variabili.

**L'organizzazione di corsi e incontri** così come le **attività di promozione della lettura** per adulti, nei diversi incroci tra domande e variabili, mantiene alto il numero dei "molto", tale domanda è inoltre il fulcro intorno al quale ruota intorno il secondo blocco tematico, quello "sociale". Ciò che è stato possibile osservare per questa tipologia di dati si ripresenta anche nell'analisi delle risposte alle domande sulle **competenze del bibliotecario** (area B del questionario), infatti anche in questo caso gli utenti, indipendentemente dalla loro appartenenza alle diverse categorie, sottolineano la necessità di dotarsi di un bibliotecario che abbia qualificate competenze rispetto ai servizi classici, e un'attenzione specifica ma non fondamentale verso le attività di promozione della lettura fra gli adulti e l'organizzazione di corsi e incontri.

### *La biblioteca della Ginestra*

Il complesso “La Ginestra”, come oggi appare, è frutto di numerosi interventi che hanno modificato nel corso del tempo l’uso e l’architettura dell’antico *hospitale* dei pellegrini, originariamente un monastero intitolato a S. Angelo. La parte più antica del complesso è proprio la chiesa di S. Angelo, sorta intorno al 615, prima della stessa città di Montevarchi. Nel corso del tempo con la diminuzione dell’afflusso di pellegrini e la fine della funzione di *hospitale*, si decise di offrire il convento alle monache benedettine che lo custodirono e abitarono fino alla sua soppressione nel 1778. Durante questo periodo il monastero fu modificato e si ampliò, fino a quando nel 1860 venne alienato e divenne prima di proprietà della famiglia Cini, e poi nel 1866 venne acquistato da Ernesto Amphoux che lo trasformò in uno stabilimento per la filatura della seta, la Filanda, e lo ampliò per accogliere maestranze di circa trecento persone: proprio a questo momento risalgono una serie di lavori di ristrutturazione che trasformarono gli ambienti monastici in locali ad uso industriale. Quando l’attività produttiva cessò e lo stabilimento chiuse, l’intero complesso cadde in uno stato di progressivo degrado, soprattutto perché le modifiche apportate agli spazi nel passaggio da monastero a fabbrica serica avevano reso i locali di difficile utilizzo per altri scopi e fini. Nel 1978 l’Amministrazione comunale acquistò tutto il complesso, e si decise di intervenire per recuperare il patrimonio destinandone una parte ad attività residenziali e una parte ad attività collettive. A partire dal 1981 ebbero inizio i lavori di restauro della parte centrale del complesso per ricavarne alcune residenze popolari. Nel 1985 iniziò a prendere corpo nella volontà di alcuni amministratori comunali la possibilità di creare, negli spazi lasciati al pubblico, un Museo del Territorio, idea che si trasformò, nel 1993, in quella di un Centro di Cultura per il Territorio, con la funzione e documentare la storia del Valdarno. A causa del lungo periodo di realizzazione dei lavori di restauro il progetto subì un’ulteriore evoluzione, e pur mantenendo ferma la finalità di luogo di interesse collettivo si prospettò la possibilità di dar vita ad un luogo dove si incrociassero diverse funzioni, sia alla luce del dibattito italiano e internazionale che in quegli anni si sviluppò intorno all’importanza del ruolo sociale della produzione culturale, sia per necessità avvertita da gran parte dell’Amministrazione comunale di creare un centro di valorizzazione del territorio che operasse in collaborazione con altri soggetti per rendere finalmente fruibili ai cittadini numerose e differenti attività e servizi culturali. Questa importante iniziativa si sviluppò ulteriormente nel 2004 quando fu la Regione Toscana ad identificare nella Ginestra «i presupposti storici e geografici per creare un nuovo “Cantiere”, nell’ambito del progetto “TRA ART - Rete Regionale per l’arte contemporanea” (L.R. 2005/33)». La prospettiva regionale produsse un’evoluzione sostanziale dell’idea

progettuale precedente, e nel 2005 lo sviluppo dell'idea culminò in un Workshop di progettazione interdisciplinare partecipata, "Nuove GenerAzioni", promosso da Regione Toscana, Provincia di Arezzo e Comune di Montevarchi. Per 15 giorni un gruppo interdisciplinare di 18 giovani in sede e 25 in rete (provenienti da tutta Italia) hanno lavorato assieme per giungere ad una visione collettiva e condivisa sui Cantieri La Ginestra. Grazie a questo percorso partecipato emerse la visione che ebbero allora i sostenitori del progetto, ovvero l'idea che i Cantieri La Ginestra potessero diventare una sorta di "incubatore" in grado di facilitare lo sviluppo di strumenti utili a migliorare le condizioni culturali del Valdarno. Nel corso del 2008 l'Amministrazione comunale, grazie ad un nuovo finanziamento regionale, diede il via a un Tavolo Tecnico Multidisciplinare, formato da esperti, rappresentanti della Regione e del Comune, per approfondire e attuare la prospettiva progettuale dei Cantieri emersa dal processo partecipato del 2005. Ed è proprio all'interno di questo grande incubatore che troveranno posto la biblioteca comunale e alcuni spazi per l'allestimento di mostre temporanee, laboratori, spazi di studio e aggregazione; in particolare la precedente biblioteca, inserita all'interno del progetto, ampliò così i suoi spazi, rinnovando i suoi servizi attraverso le tecnologie informatiche (wi-fi, codice a barre). Nel 2010 da tutto ciò nacque Ginestra Fabbrica della Conoscenza, e a partire dal 2013 ebbero inizio i lavori di ristrutturazione del complesso edilizio che oggi ospita un nuovo centro culturale dove convivono biblioteca, laboratori e centro di produzioni originali. La preesistente biblioteca era stata istituita con atto consiliare nel 1964, e trovava sede in un locale al pian terreno dell'Accademia del Poggio. In seguito all'espandersi dell'attività bibliotecaria fu deciso di trasferire l'istituzione in un'altra sede; nel 1973 dopo alcuni lavori di ristrutturazione la biblioteca venne spostata nell'edificio di via IV Novembre che originariamente aveva ospitato un asilo infantile. Nell'ottobre del 2006 l'edificio della biblioteca venne completamente ristrutturato con la realizzazione di una sezione dedicata ai ragazzi, separata dalla sala lettura; in seguito al progetto di cui si è dato conto precedentemente, il 3 maggio 2014 venne inaugurata la nuova sede all'interno del centro culturale Ginestra Fabbrica della Conoscenza. Il centro culturale della Ginestra si sviluppa oggi su una superficie di 1500 mq coperti, su due livelli, con ascensore, all'interno dei quali sono localizzati:

- una piccola sala caffetteria al piano terra vicino all'ingresso, con macchinette per il caffè e l'acqua e un tavolo spesso utilizzato dai ragazzi per chiacchierare o per studiare ad alta voce;
- 150 sedute informali e 130 posti di lettura al tavolo, per un totale di 270 posti a sedere dislocati tra le varie sale dell'edificio;
- sale attrezzate per eventi, proiezioni audio/video, teatro, concerti con copertura wi-fi;

- 6 postazioni per la progettazione grafica, l'impaginazione e il montaggio audio-video con una stampante dedicata e utilizzabile su prenotazione;
- 13 postazioni Internet e di videoscrittura di cui 4 dedicate ai ragazzi e 9 lettori di e-book;
- una lavagna interattiva multimediale.

Anche lo spazio esterno della Ginestra viene sfruttato per offrire servizi e attività culturali, grazie ad un anfiteatro esterno in cui trovano posto 300 persone. Per ciò che concerne il patrimonio documentario (tutto a scaffale aperto), la biblioteca dispone di circa 50.000 libri, di cui 6.000 nella Sezione Bambini e Ragazzi, 1.600 nella Sezione Storia e culture del territorio, 300 fumetti e *graphic novel*; 4 quotidiani e 55 tra periodici e riviste; circa 800 CD musicali, audiolibri e film in DVD. Da segnalare è il fatto che prima del trasferimento del materiale bibliografico dalla vecchia sede a quella della Ginestra, si è deciso di operare una revisione ed una riorganizzazione delle collezioni il tutto volto ad individuare i materiali utili per rispondere alle esigenze informative della comunità di Montevarchi e del Valdarno. La Ginestra offre anche un articolato calendario di eventi, workshop e laboratori promossi e comunicati sia sul sito web sia sulla pagina Facebook della biblioteca.

### *Presentazione dei dati ottenuti*

In questa sezione vengono riportati i dati ottenuti dall'analisi di 24 questionari somministrati agli utenti della Biblioteca della Ginestra nel periodo che va dal 24/11/2014 al 26/11/2014. Come per la Biblioteca delle Oblate per una maggiore chiarezza verranno riassunte le domande di ciascuna delle quattro aree attraverso un elenco, mentre i dati rappresentati dai grafici, simili a quelli delle Oblate, saranno presentati in appendice.

### *AREA A*

Il primo nucleo tematico di questa area è costituito dalla domanda sulla **qualità dello spazio architettonico** e sulla totalità dei rispondenti. Il 69% ritiene questo aspetto decisamente importante per valutare la qualità dei servizi. Il secondo blocco tematico ruota intorno alla domanda sulla **qualità dei servizi classici**, ritenuti dalla totalità dei rispondenti di assoluta importanza, infatti tutti gli utenti hanno scelto solo tra le opzioni "moltissimo" e "molto"; le altre domande rispecchiano questa assoluta fiducia attribuita ai servizi classici, ma anche ai **servizi digitali** per i quali un buon 43% sceglie di utilizzare l'opzione "moltissimo". La **qualità delle collezioni** è ritenuta molto importante (80% di "moltissimo" e "molto"). A questa risposta si lega il 77% degli utenti che esprime la propria opinione sulla **qualità del catalogo** in linea tra "molto" e "moltissimo", mentre l'81% che qua-

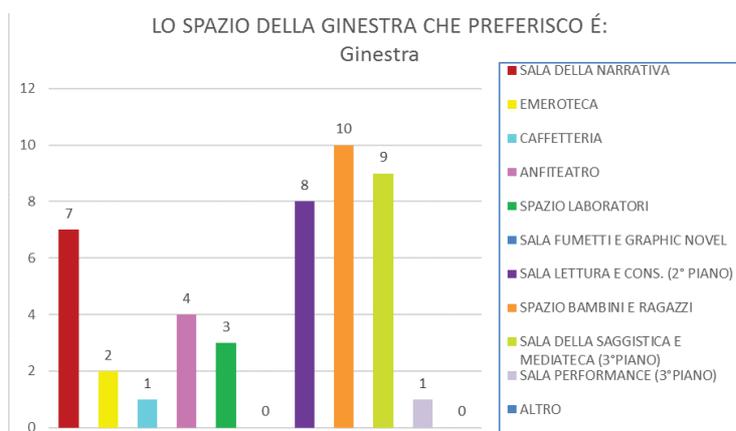
lifica importante anche la **qualità del servizio di reference**; così come era emerso dall'analisi dei dati delle Oblate, anche per la Ginestra l'importanza attribuita ai **servizi relativi alla cultura locale** non viene considerata fondamentale e si presenta un 59% di utenti che esprimono la loro preferenza sull'opzione "abbastanza" e "poco". Per gli utenti della Ginestra il terzo blocco tematico risulta molto importante in quasi tutte le sue sfaccettature. Infatti, oltre a ritenere molto importante la **promozione della lettura** per bambini (73% ha optato la scelta "moltissimo" o "molto") e per adulti (69% molto o moltissimo), i rispondenti esprimono la loro preferenza più che positiva anche per l'offerta di **gruppi di lettura** (58% molto o moltissimo), **attività formative** (55%), **corsi e incontri** (59%), **eventi teatrali e musicali** (50%); ne emerge un'immagine di una biblioteca che concilia servizi classici e servizi che afferiscono all'ambito della "biblioteca sociale". Questa considerazione è confermata anche dalle risposte date alle domande del quarto blocco tematico che si occupa dell'importanza attribuita alla **cooperazione o collaborazione con biblioteche** (59% molto o moltissimo), **archivi e musei** (62%), **associazioni culturali** (68%), **scuole** (68%) e con **associazioni di volontariato** (59% "molto" o "moltissimo"): una biblioteca dunque molto aperta e disponibile ad un continuo scambio con il contesto in cui è inserita.

### AREA B

La seconda area del questionario incentrata sull'opinione degli utenti sul **ruolo del bibliotecario** mostra l'apprezzamento per il ruolo e le competenze che il bibliotecario dovrebbe avere, con una differenza importante rispetto alle Oblate. Per i rispondenti della Ginestra risulta importante che l'operatore di biblioteca abbia anche competenze manageriali (64% molto o moltissimo) mentre questa qualità era poco riconosciuta dagli utenti delle Oblate. Per le attività di promozione della lettura, queste sono ritenute "molto" e "moltissimo" importanti dal 68% dei rispondenti. Anche per il bibliotecario-tipo della Ginestra cortesia, simpatia e capacità relazionali dovrebbero essere le qualità principali (91% risponde con molto o moltissimo).

### AREA C

Dalla lettura dei dati presenti in quest'area la biblioteca della Ginestra appare come una biblioteca: accogliente (79% "molto" o "moltissimo"), "poco" o "per niente" movimentata e rumorosa (53%), molto adatta per lo studio (50%); così come per le Oblate non risulta una percentuale nettamente positiva a favore della dotazione documentaria sia cartacea sia digitale della biblioteca. Gli spazi che gli utenti della Ginestra prediligono sono esposti nell' AREA D del questionario di cui si fornisce il seguente grafico riassuntivo:

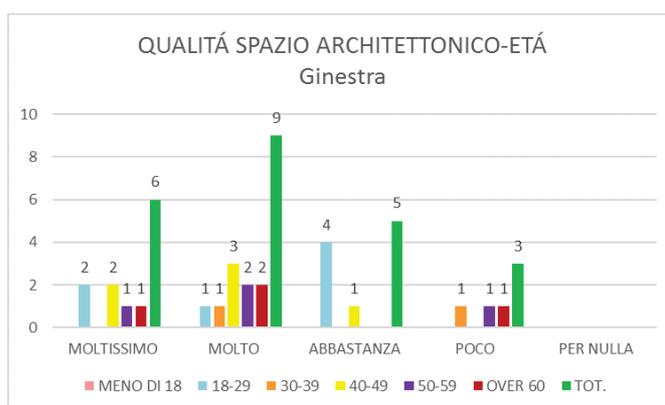


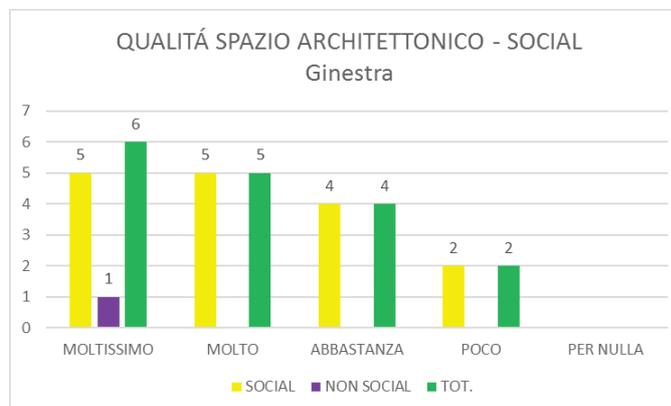
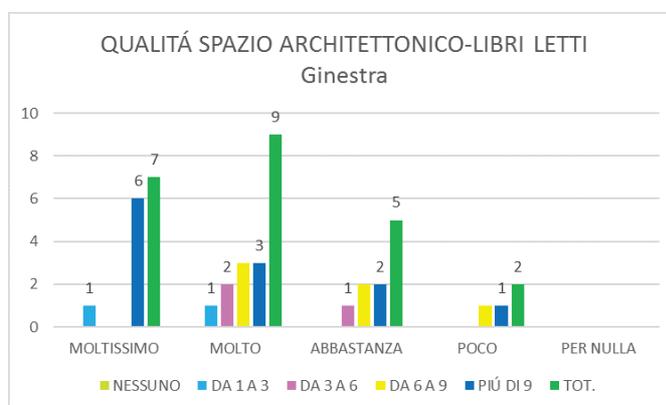
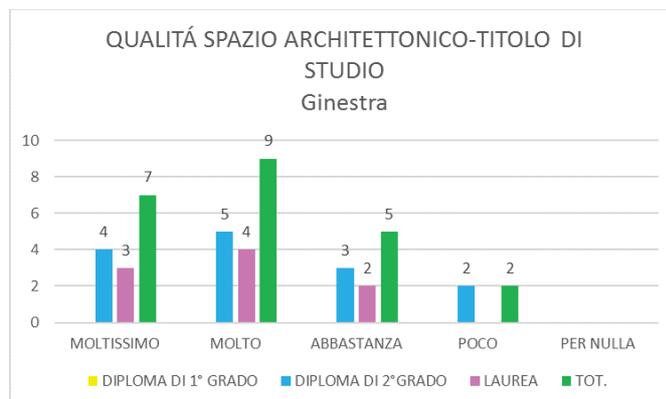
Tab. 34. Lo spazio della biblioteca della Ginestra: opinione degli utenti.

### Correlazioni tra variabili

Come nella precedente sezione del paragrafo sulle Oblate, verranno qui di seguito riportati e commentati i grafici delle correlazioni tra i dati delle singole domande del questionario e le variabili sul profilo dell'utente che lo ha compilato.

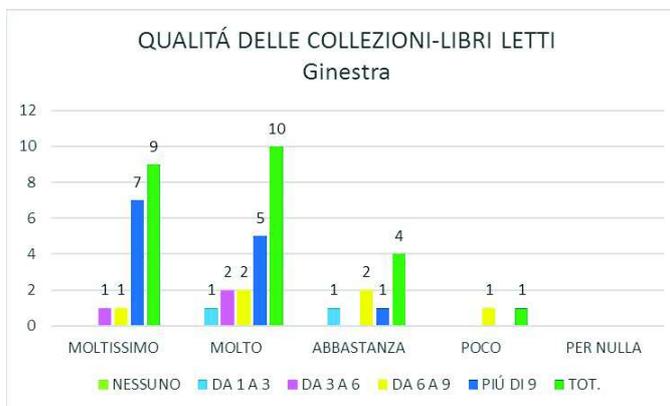
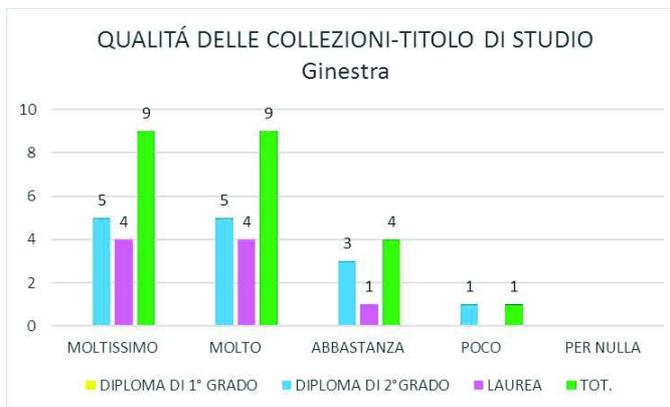
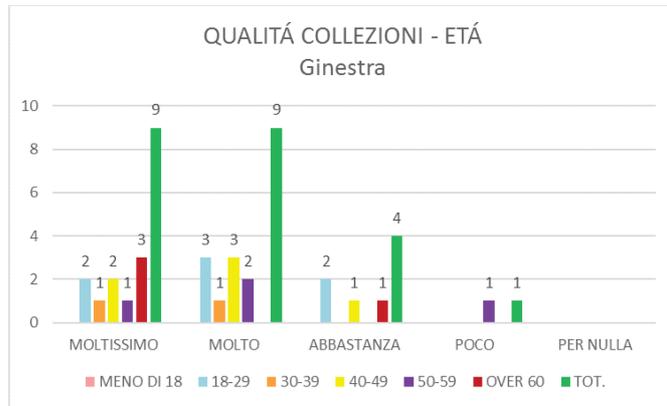
Il campione degli intervistati della Ginestra mostra che la preferenza rispetto alla **qualità dello spazio architettonico** si attesta sull'opzione "molto", con alcune particolarità rispetto alla sede del capoluogo toscano: gli utenti tra i 18 e i 29 anni rispondono a questa domanda con "abbastanza" mentre alle Oblate in questa fascia che i "moltissimo" erano più alti; anche qui la maggior parte degli utenti "social" valutano la qualità dello spazio architettonico con i valori "moltissimo" e "molto".

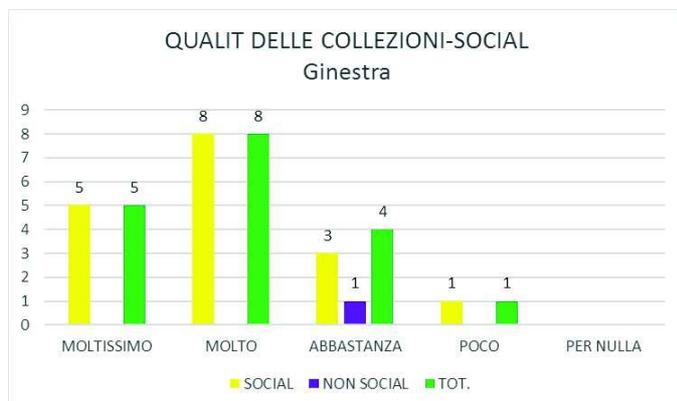




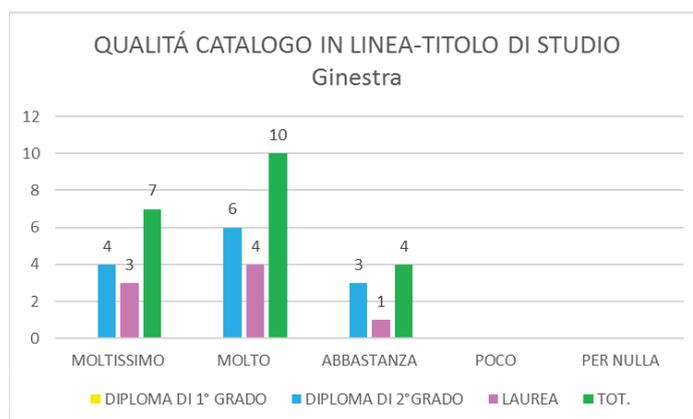
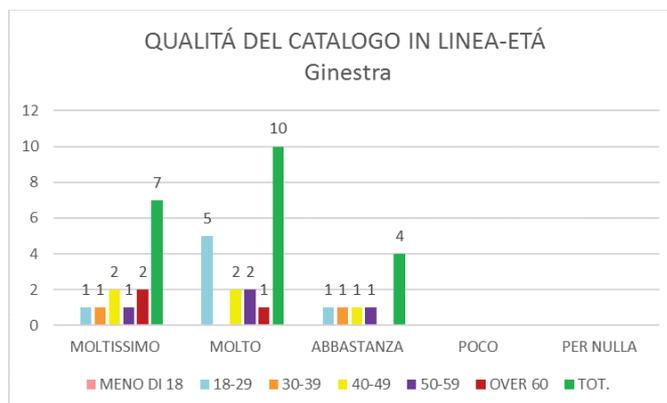
Tab. 35-38. Spazio architettonico e variabili della Ginestra

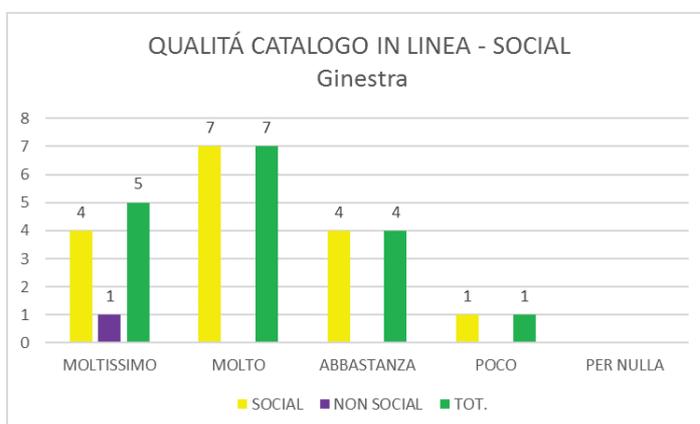
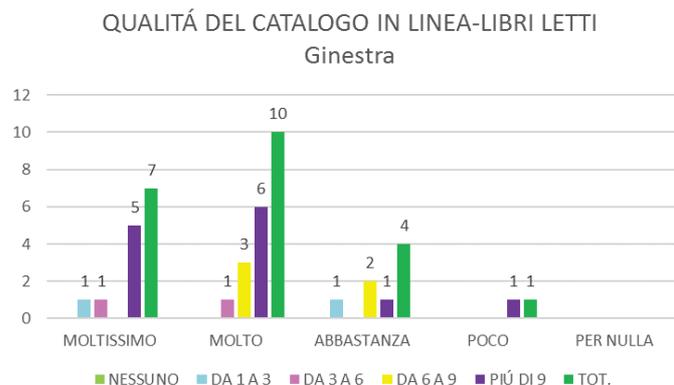
La **qualità delle collezioni** è considerata un servizio fondamentale per conferire qualità alla biblioteca anche dagli utenti della Ginestra e non si rilevano dati significativi rispetto alla situazione generale delle altre sedi.





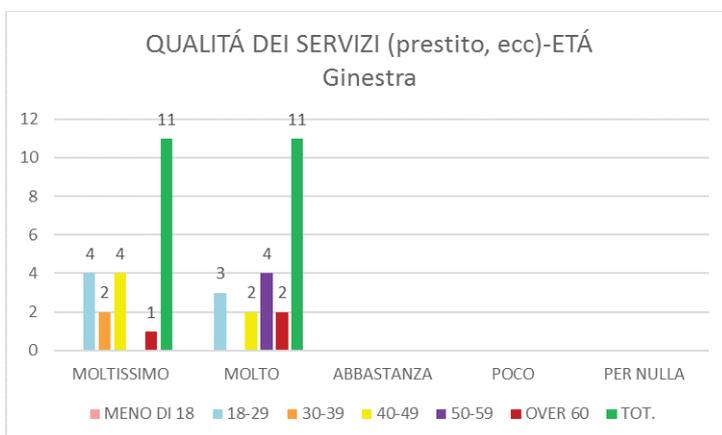
Tab. 39-42. Qualità delle collezioni e variabili della Ginestra

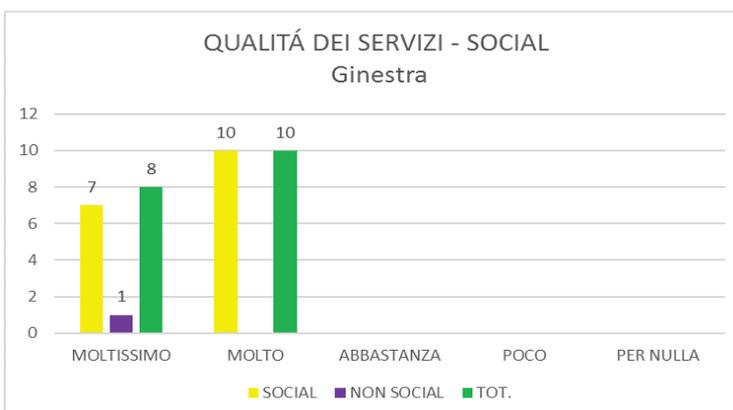
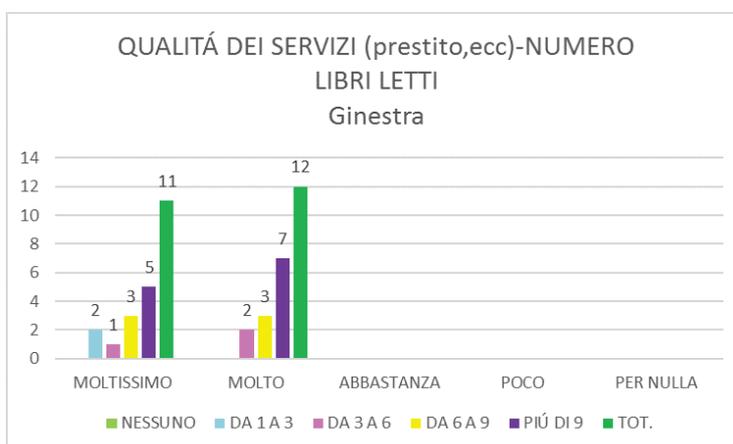
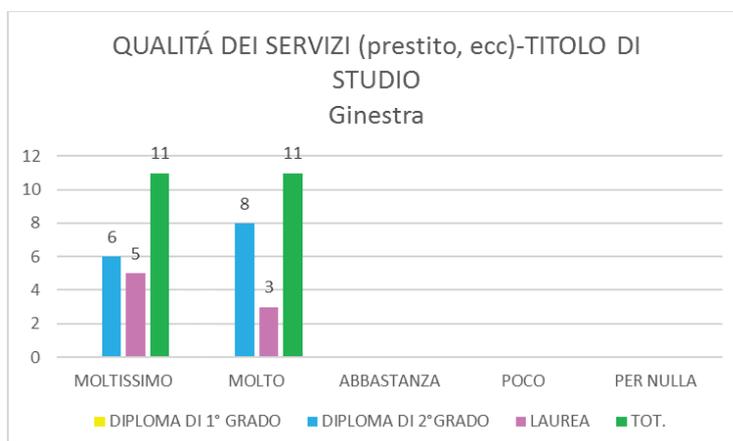




Tab. 43-46. Qualità del catalogo in linea e variabili della Ginestra.

Gli utenti della biblioteca Ginestra hanno individuato tra i servizi che conferirebbero qualità al servizio bibliotecario, il **catalogo** in linea come una funzionalità molto importante che la biblioteca pubblica contemporanea dovrebbe sviluppare.

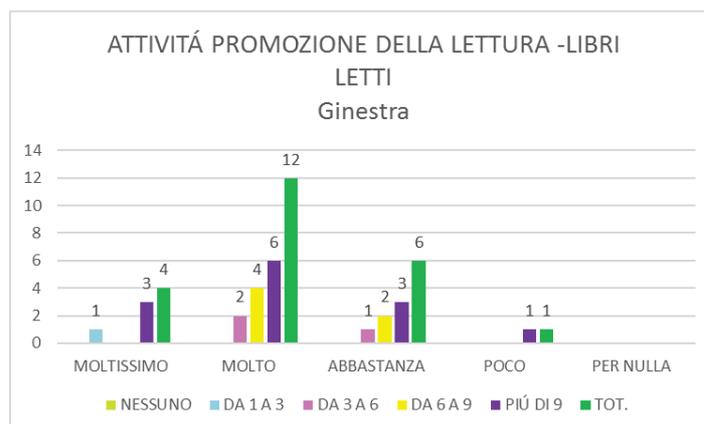
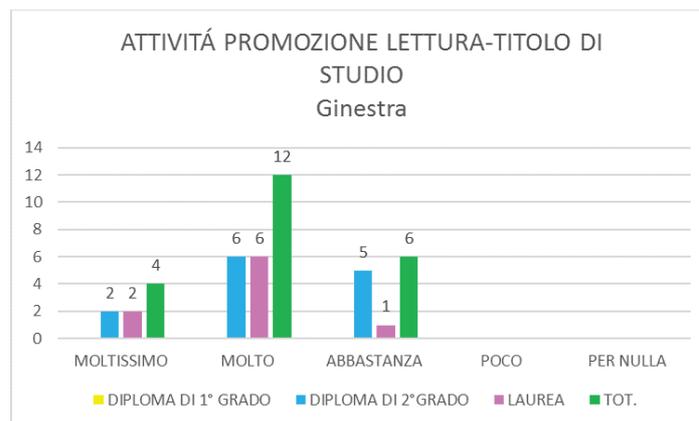
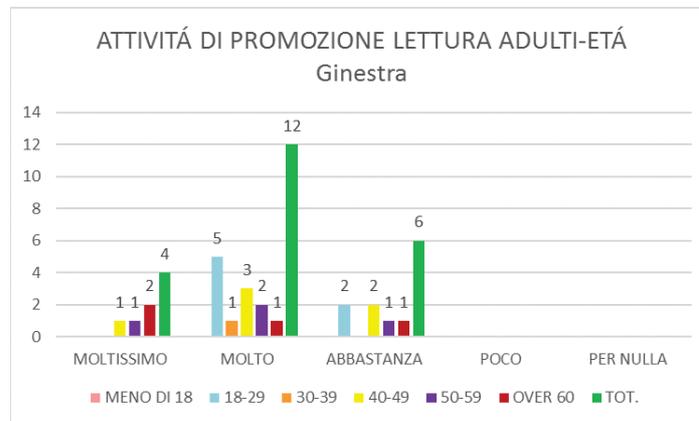


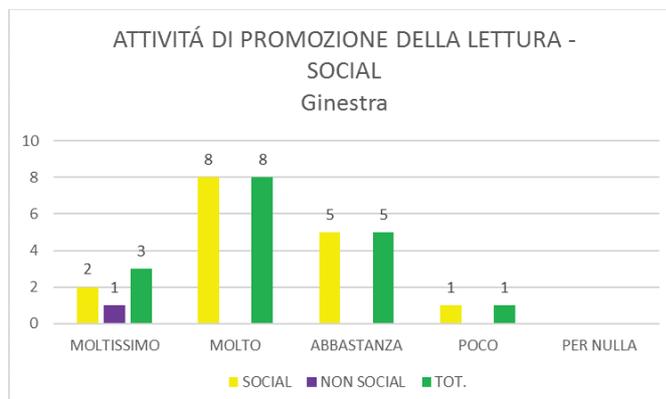


Tab. 47-50. Qualità dei servizi e variabili della Ginestra.

Gli utenti di Ginestra, seppur suddivisi nelle loro diverse tipologie esprimono in maniera netta la loro preferenza per i **servizi classici** e ciò si riconferma anche osservando i dati relativi alla loro opinione rispetto ai servizi di prestito, prestito interbibliotecario, etc. dove è netta la loro preferenza per i valori di “molto” e “moltissimo”. Se passiamo al secondo blocco tematico in cui le domande ruotano intorno ai **servizi**

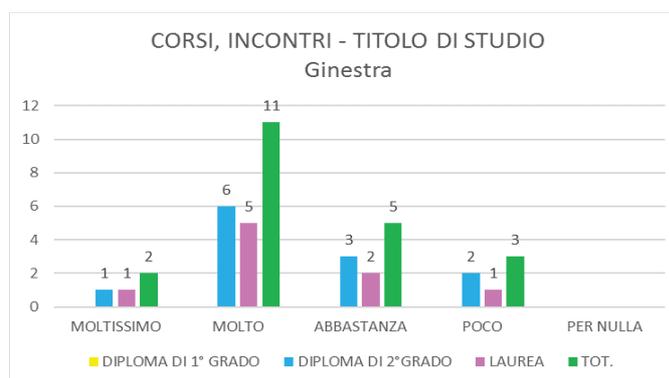
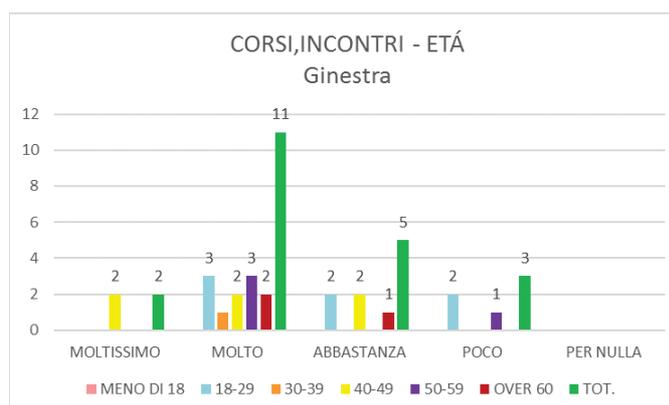
**“sociali”** possiamo notare come anche le attività di promozione della lettura siano considerate molto importanti dagli utenti della Ginestra.

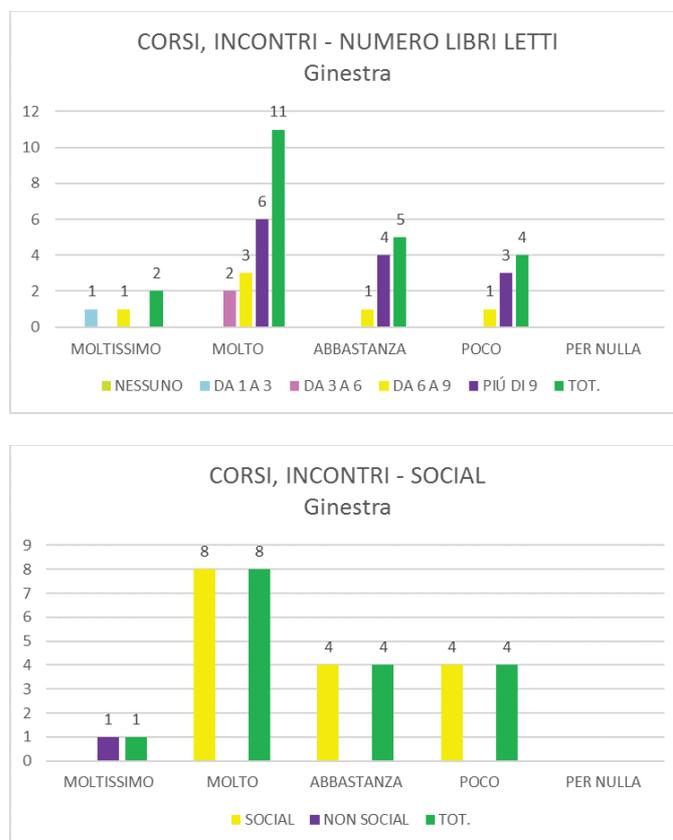




Tab. 51-54. Attività di promozione della lettura e variabili della Ginestra.

**L'organizzazione di corsi e incontri** seppur senza preferenze del tutto nette nelle diverse variabili, ottiene un'alta percentuale di "molto" sul totale delle risposte fornite.





Tab. 55-58. Corsi, incontri e variabili della Ginestra.

Anche gli utenti della Ginestra riconfermano la loro preferenza per i servizi classici richiedendo al **bibliotecario** delle competenze maggiori in questo ambito rispetto a quello dei servizi “sociali”, e in particolare ritengono più necessario che egli sia dotato di buone capacità di organizzare attività di promozione della lettura rispetto a quelle per corsi e incontri.

### *La biblioteca del MMAB*

Il MMAB - Montelupo Museo Archivio Biblioteca è stato inaugurato il 4 maggio 2014 in un edificio costruito nei primi anni del '900 per ospitare la scuola elementare e successivamente occupato dal Museo della Ceramica, ed in cui sono stati inseriti, oltre al Museo, anche la biblioteca e l'Archivio storico della città; il progetto si è sviluppato a partire da uno studio commissionato dal Comune ad un gruppo di esperti composto da Maurizio Vivarelli, Claudio Rosati, Enrica Pagella e Carlotta Margarone. Attualmente l'area dedicata all'esposizione museale permanente copre una superficie di circa 1000 mq., totalmente ripensata sulla base di nuovi criteri museologici e museografici. Gli elementi che

collegano concettualmente lo spazio museale, quello della biblioteca e quello dell'archivio sono resi a livello visivo attraverso l'inserimento nello spazio bibliotecario, sulle pareti o tra gli scaffali, di manufatti in ceramica o di carte e documenti d'archivio. Il Museo della Ceramica raccoglie le testimonianze della produzione ceramica del luogo, che fu uno dei più importanti centri di produzione italiani e dell'intero bacino del Mediterraneo<sup>30</sup>. Attualmente occupa due piani dell'edificio. Al primo piano i visitatori vengono accolti in una sala che si propone di rendere lo spazio più familiare per mezzo di video e materiali informativi interattivi. Nei corridoi del primo e del secondo piano i manufatti ceramici sono disposti seguendo un ordinamento cronologico e tipologico sulla base di una linea del tempo dipinta sulla parete e chiaramente visibile; le nove sale che compongono il Museo sono dedicate ciascuna ad un tema specifico (la mensa, il pozzo, gli scavi, le botteghe, etc.). Tutto il Museo è completamente accessibile a ciechi e ipovedenti attraverso un percorso, che ha individuato i tratti distintivi del museo per poi tradurli sia nel linguaggio *braille*, sia in elementi tattili sia in una serie di oggetti realizzati grazie a stampanti 3D. Contemporaneamente grande attenzione è stata rivolta anche ai bambini con lo sviluppo di un percorso di visita guidato dalla mascotte del Museo, Lupo Zaffiro, che attraverso schede didattiche collocate in posizione a loro accessibile e scritte sia in italiano sia in inglese, rende l'esperienza museale più accattivante e interessante. L'Archivio storico e la biblioteca comunale occupano il restante spazio dell'edificio, e sono ubicati al pian terreno. Gli utenti della biblioteca sono accolti in un'ampia area di accoglienza comune per poi accedere alle sala di lettura ed all'area ragazzi e bambini, identificate da diversi colori. La biblioteca è dotata di quattro ambienti principali:

- una prima sala in cui è situato il bancone del reference, scaffalature per l'esposizione della narrativa, di CD e DVD;
- una sala lettura per giovani e adulti in cui sono collocate le opere di narrativa e di saggistica;
- una sala dedicata ai bambini, frequentata anche da adulti e studenti;
- una sala, sottostante all'area soppalcata, in cui sono esposti materiali d'archivio e museali all'interno di teche e librerie disposte lungo le pareti.

La biblioteca possiede circa 25.000 unità bibliografiche, delle quali quasi 22.000 su supporto cartaceo: libri per adulti e per ragazzi (cir-

---

30 Per un inquadramento generale delle collezioni del Museo cfr., di Fausto Berti, *Il Museo della ceramica di Montelupo = The Ceramics museum of Montelupo: storia, tecnologia, collezioni = history, technology, collections*, Firenze, Polistampa, 2008; *Storia della ceramica di Montelupo: uomini e fornaci in un centro di produzione dal XIV al XVIII secolo*, 5 voll., Montelupo Fiorentino, Aedo, 1997-2003; *La maiolica di Montelupo: secoli XIV-XVIII*, Milano, Electa, 1986..

ca 4.000); circa 3.000 documenti tra: DVD, soprattutto film, CD audio, VHS; 50 riviste di vario argomento e periodicità e 4 quotidiani. La biblioteca del MMAB fa parte di una rete documentaria, REA.net (<<http://reanet.comune.empoli.fi.it/>>), insieme ad altre 12 biblioteche comunali del Circondario Empolese-Valdelsa (oltre alle biblioteche comunali di Santa Croce sull'Arno e Castelfranco di Sotto) e a 7 biblioteche di altra natura giuridica. Oltre ai normali servizi di prestito e consultazione sono disponibili altri progetti ed iniziative che vengono promossi dalla biblioteca attraverso il sito della rete bibliotecaria aretina<sup>31</sup>.

### *Presentazione dei dati ottenuti*

In questa sezione vengono riportati i dati ottenuti dall'analisi di 29 questionari<sup>32</sup> somministrati agli utenti della biblioteca del MMAB nel periodo che va dal 27/11/2014 al 29/11/2014 secondo il metodo del campionamento casuale a tutti coloro che si recavano presso il bancone del reference e davano la loro disponibilità a compilarlo. I dati sono presentati come nei casi precedenti.

### *AREA A*

Gli utenti della biblioteca del MMAB che hanno risposto alle domande del questionario ritengono che la **qualità dello spazio** sia molto importante (71% sceglie le opzioni "molto" o "moltissimo"). Per la valutazione complessiva della qualità dei servizi offerti dalla biblioteca e la quasi totalità degli intervistati, il 95%, valuta di grande importanza la **qualità dei servizi "classici"**. Un'ampia percentuale sottolinea la rilevanza del servizio di reference (il 78% degli intervistati ha scelto l'opzione "molto" o "moltissimo"), quella del **catalogo in linea**, la cui qualità è ritenuta importante dal 73% degli intervistati. Anche in questa biblioteca le **collezioni** e la loro qualità sono ritenute fondamentali per il servizio bibliotecario con un 79% degli intervistati che opta per le risposte "molto" o "moltissimo", così come si assesta su un valore "abbastanza" o "poco" importante (61%) la valutazione della qualità dei **servizi dedicati alla cultura locale**, nonostante in questo terzo caso dovrebbe verificarsi un'inversione di rotta in quanto la biblioteca è iscritta in un luogo di convergenza fra le diverse "istituzioni della memoria". Il secondo gruppo tematico propone un'immagine leggermente diversa da quella delle altre biblioteche. Gli utenti del MMAB attribuiscono molta importanza a

---

31 <<http://reanet.empolese-valdelsa.it/it/biblioteche/montelupo-fiorentino/in-evidenza>>.

32 Si ricorda che il prospetto del questionario è presente nel capitolo 2 del presente contributo.

servizi come la **promozione della lettura** per bambini, ragazzi e adulti (rispettivamente 70% e il 59%), mentre i **gruppi di lettura** sono ritenuti dal 60% degli intervistati relativamente importanti. Gli aspetti che risultano essere più dibattuti e in cui si è raggiunta una quasi parità di risposte tra coloro che ritenevano importanti l'erogazione di un servizio e chi invece si assestava su una posizione più vicina al poco o abbastanza importante sono: l'opinione rispetto alla **qualità dei servizi interculturali**, quella sull'importanza delle attività di **information literacy**, la **promozione e l'organizzazione di corsi e incontri, eventi teatrali e musicali**, in tutte queste domande le risposte hanno registrato una media del 50 e 50 tra i due poli opposti delle opzioni di scelta. Nel complesso risulta che gli utenti del MMAB ritengano importanti le attività e i servizi erogati dalla biblioteca e diversi da quelli classicamente documentari, in modo sostanzialmente allineato a quello delle altre due biblioteche. L'ultimo blocco tematico della prima area riguarda l'opinione rispetto alla **collaborazione** tra biblioteche (l'83% la ritiene molto importante), con le scuole (69% la considera decisamente importante) e quella con le associazioni di volontariato (considerata relativamente importante in quanto il 72% degli intervistati sceglie le opzioni "abbastanza" o "poco" importante). Un dato interessante è la risposta data alla domanda sull'importanza della collaborazione tra biblioteca, museo e archivio, valutata in modo molto positivo dal 65% degli intervistati.

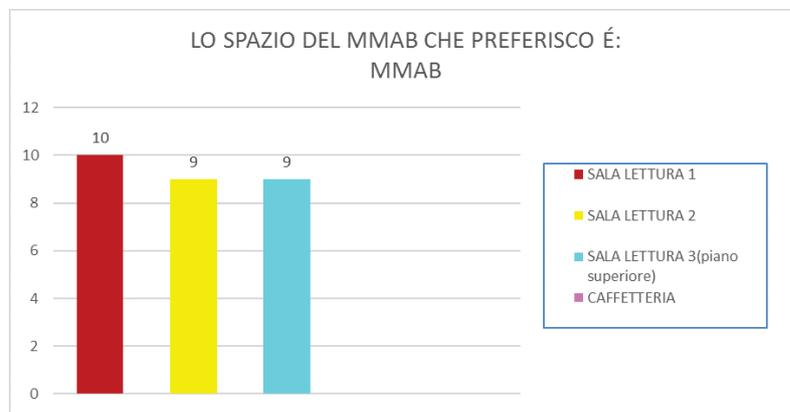
### *AREA B*

La figura del **bibliotecario** è vista positivamente anche dagli utenti del MMAB che sottolineano l'importanza delle competenze catalografiche (83%), di quelle relative ai servizi di reference (84%), di quelle per la promozione della lettura (73%) e per la gestione dei servizi digitali (78%) così come quelle per le attività di information literacy e relative alle capacità manageriali. Interessante notare che invece non sono ritenute molto importanti le competenze per **l'organizzazione di incontri e mostre**, domanda che registra una parità di risposte tra coloro che li ritengono importanti e coloro che invece non sentono così forte la necessità che un bibliotecario sia particolarmente ferrato in questo campo, probabilmente a conferma di quanto detto prima rispetto alle attività promosse e sviluppate dal MMAB.

### *AREA C*

Nelle opinioni degli intervistati **lo spazio della biblioteca del MMAB** è: accogliente e gradevole (86%), ben organizzata e funzionale (62%), per niente o poco movimentata e rumorosa (93%), adatta allo studio (73%) e nell'insieme gestito in maniera efficace (72%). Anche per questi utenti la loro biblioteca di riferimento è discretamente dotata di **materiale documentario cartaceo e digitale**. La

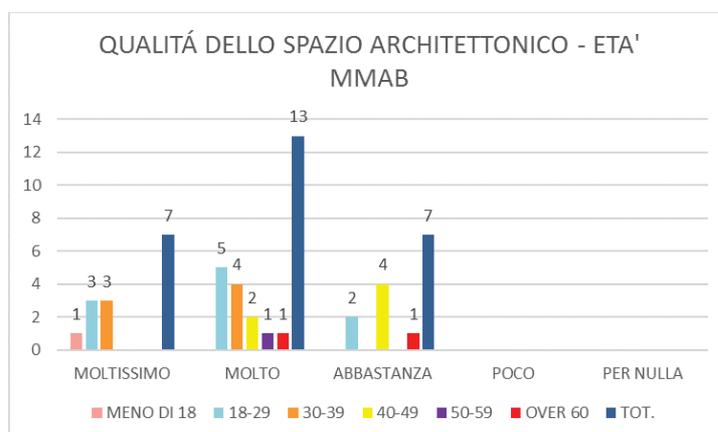
quarta area, l'AREA D che individua gli spazi preferiti dagli utenti del MMAB è rappresentata nel seguente grafico:

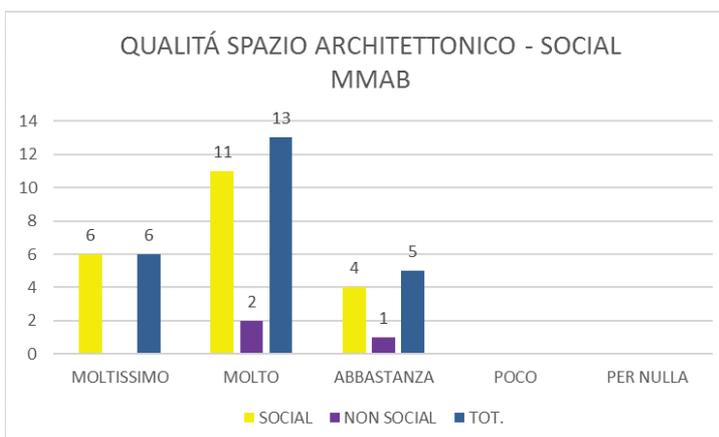
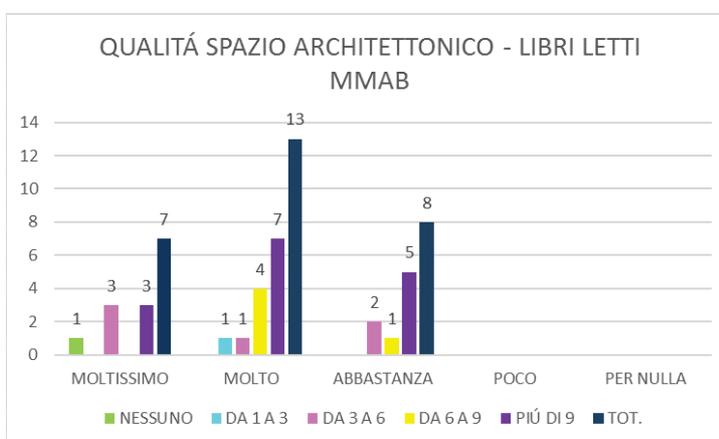
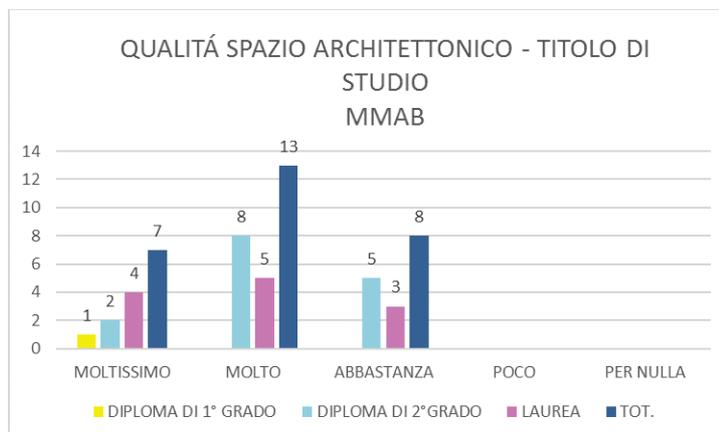


Tab. 59.

### Correlazioni fra variabili

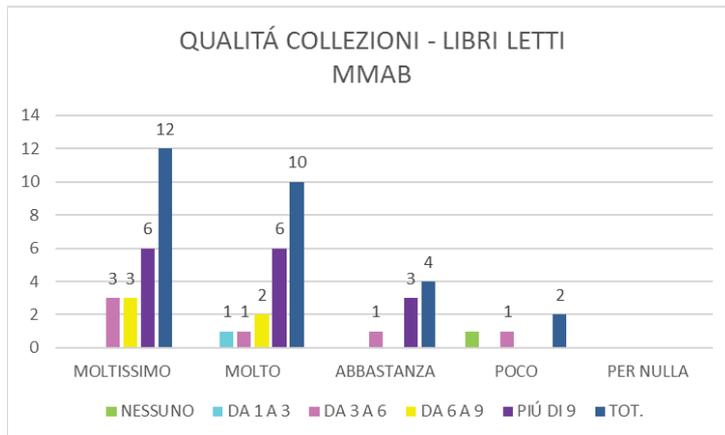
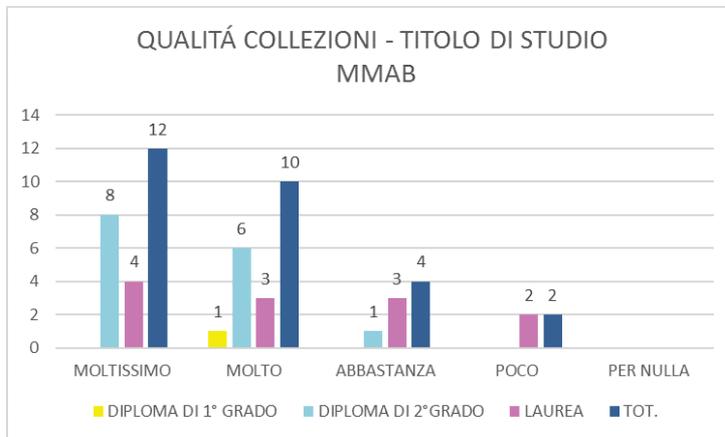
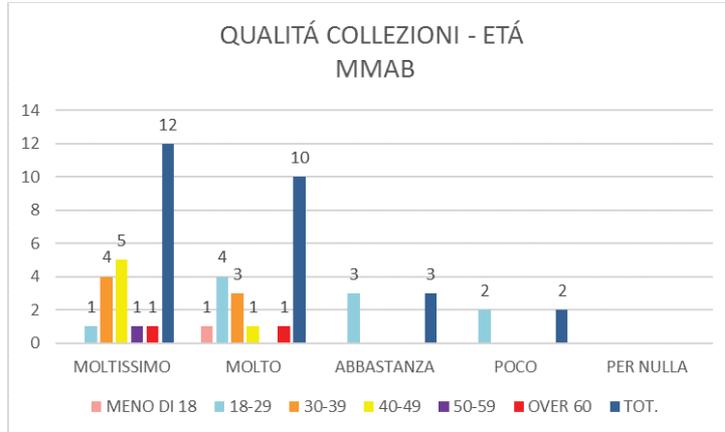
Dopo aver esaminato i dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari, passiamo anche per il MMAB ad osservare, con l'ausilio di grafici, come quei singoli dati possano o meno variare modificando i tratti che caratterizzano i compilatori del questionario, per verificare l'incidenza di un determinato fenomeno. Gli utenti della biblioteca del MMAB, così come quelli delle altre due sedi bibliotecarie indagate, ritengono la **qualità dello spazio architettonico** molto importante per garantire qualità alla biblioteca pubblica contemporanea e anche tra gli utenti definiti social questo valore ha ottenuto una percentuale consistente rispetto al totale di molto.

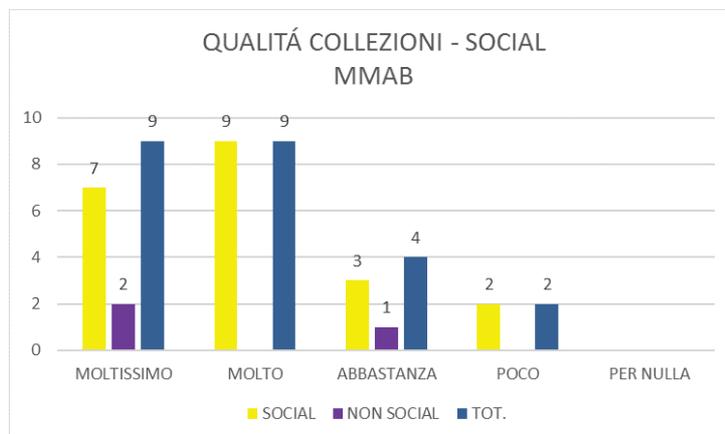




Tab. 60-63.

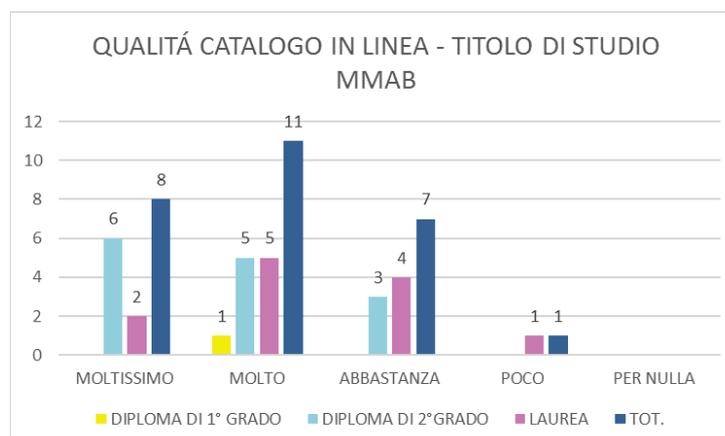
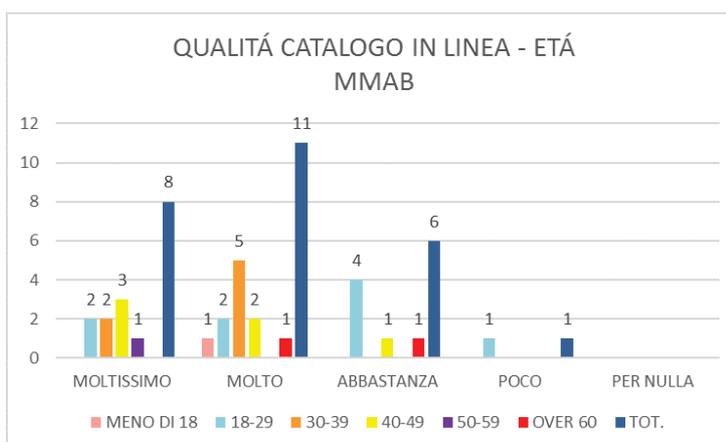
La **qualità delle collezioni** è uno dei servizi che ottiene il maggior numero di “moltissimo” tra i servizi che conferirebbero qualità al servizio persino tra gli utenti social, mentre è possibile notare che al MMAB sono gli utenti con un’età tra i 40 e i 49 anni a ritenere questo elemento fondamentale a differenza delle altre sedi dove erano i frequentatori più giovani (18-29 anni) a scegliere l’opzione “moltissimo”.

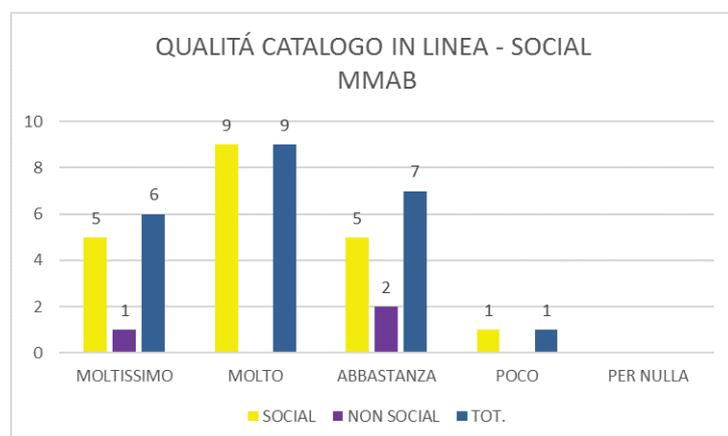
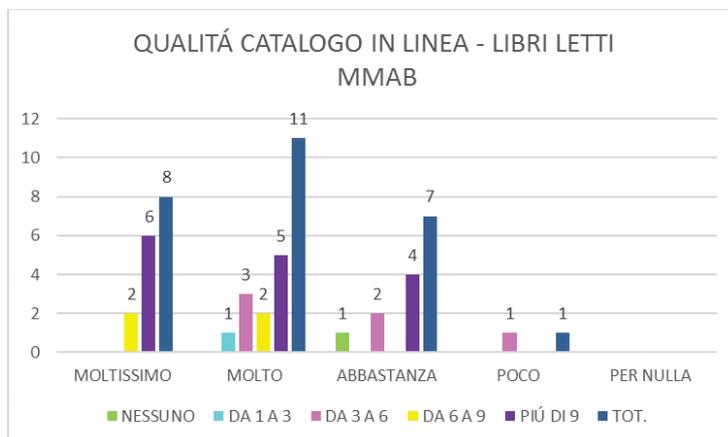




Tab. 64-67.

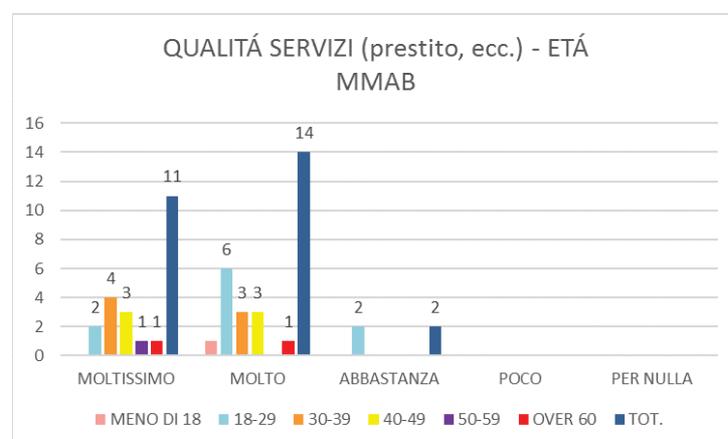
Un altro servizio ritenuto molto importante è la **qualità del catalogo** in linea e sono soprattutto gli utenti tra i 30 e i 39 anni a scegliere l'opzione "molto", mentre i giovani non risultati apprezzare in modo particolare il servizio.

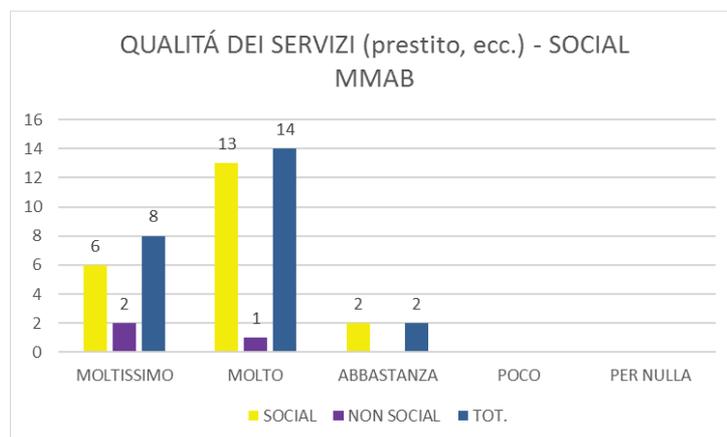
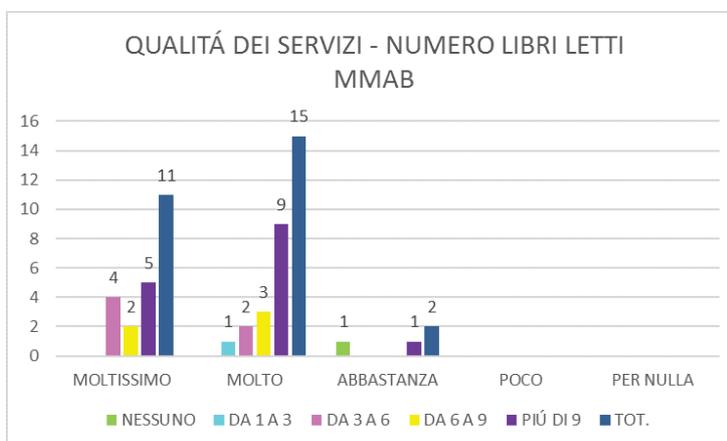
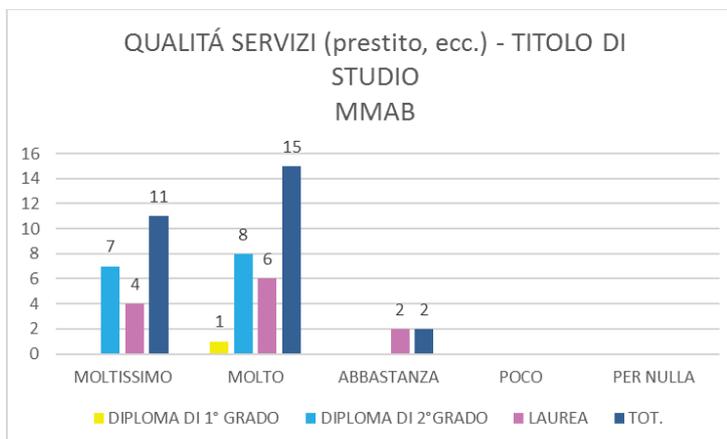




Tab. 68-71.

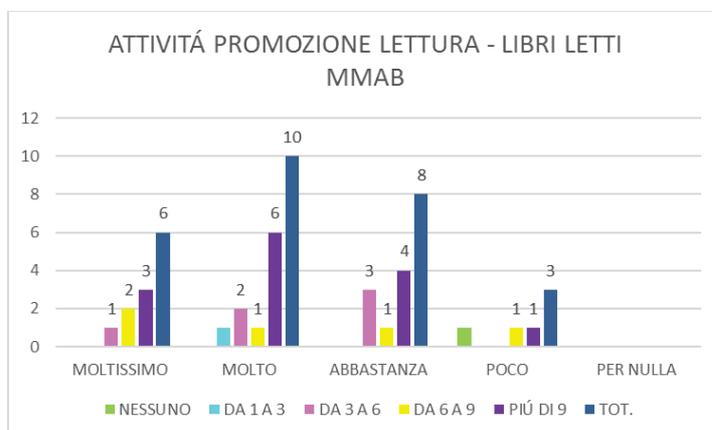
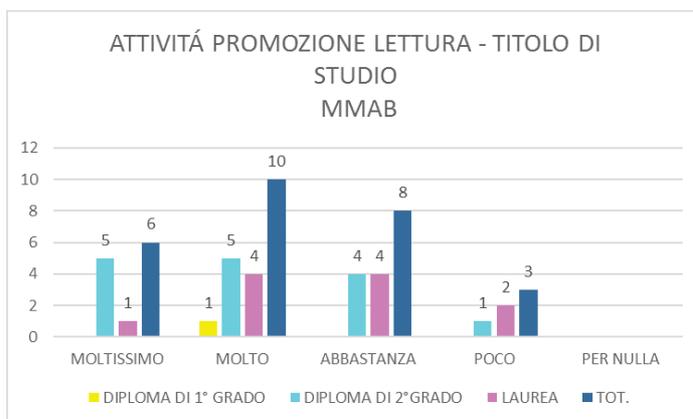
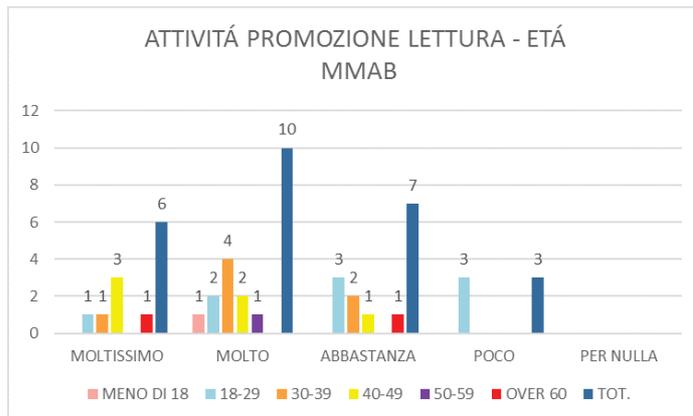
Il primo blocco tematico di queste domande *core* si conclude con il quesito sulla **qualità dei servizi di prestito, prestito interbibliotecario, etc.**, mostrando nuovamente il forte interesse dei rispondenti.

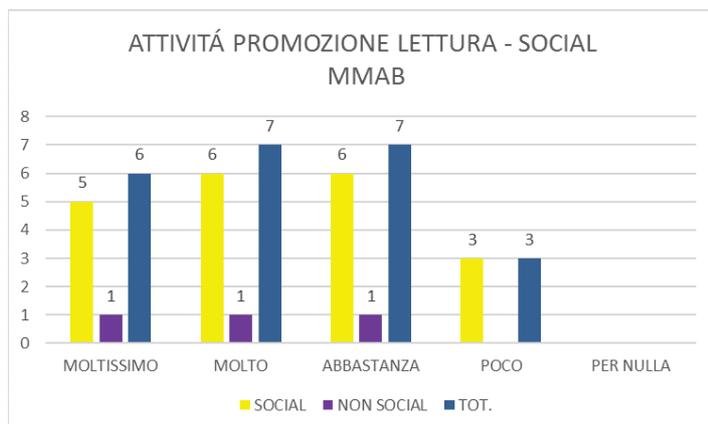




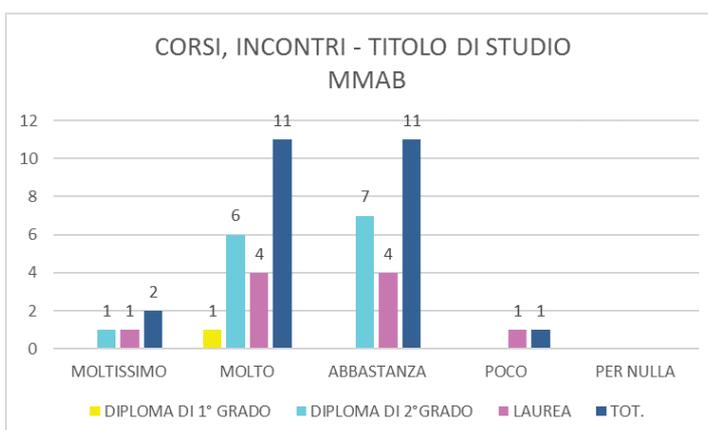
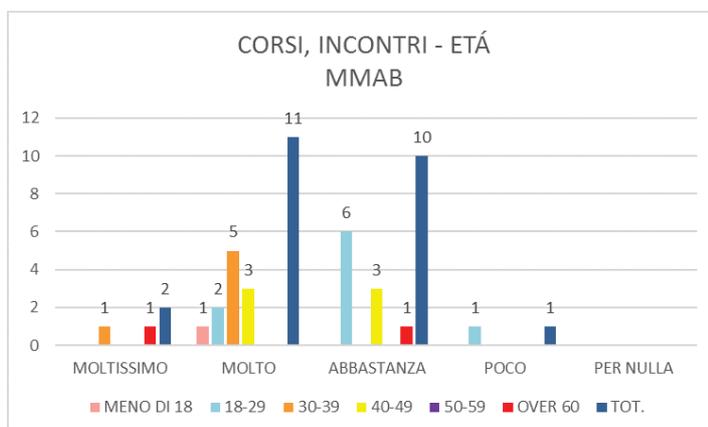
Tab. 72-75.

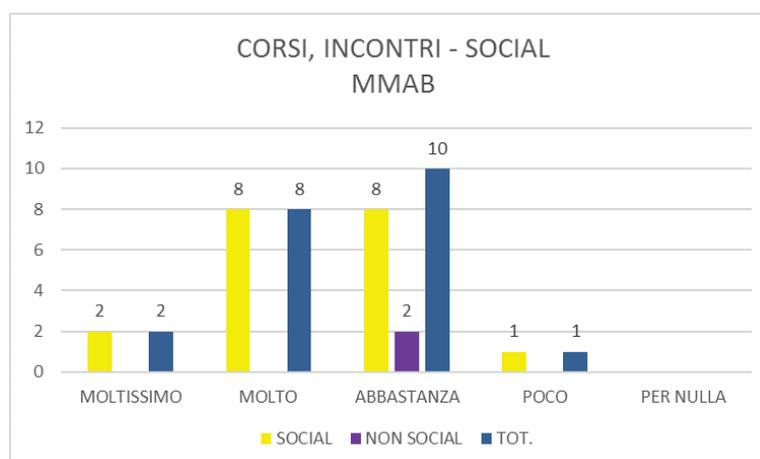
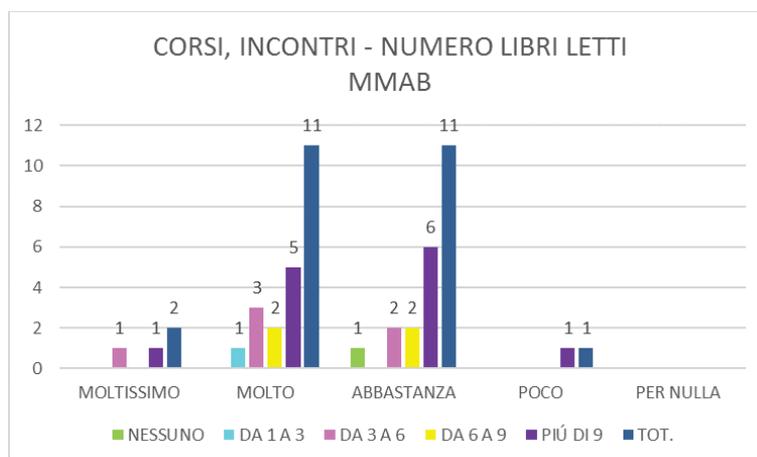
Il secondo blocco tematico riguardante i servizi “social” dimostra quanto affermato precedentemente: le attività di **promozione della lettura** e **l’organizzazione di corsi e incontri** sono servizi ritenuti importanti per conferire qualità alla biblioteca, ma hanno un peso minore a quello dei servizi classici, tant’è che non si registrano picchi di “moltissimo” o risposte nette in entrambe i casi.





Tab. 76-79.





Tab. 80-83.

### Osservazioni conclusive

L'obiettivo di questo contributo era quello di presentare un progetto di ricerca volto ad analizzare, valutare e interpretare alcuni tratti della biblioteca pubblica contemporanea, e nello specifico le relazioni e le connessioni presenti tra spazio architettonico, bibliografico, e digitale, utilizzando un approccio a matrice prevalentemente qualitativa con metodi e tecniche mutuati dalle scienze sociali e dalla ricerca etnografica, secondo una prospettiva che mira nelle sue linee essenziali ad essere "olistica". Questa prospettiva di ricerca è ancora da sviluppare, sul piano anche della consapevolezza metodologica, e dunque la strada da percorrere è ancora molta, ma l'indagine condotta ha permesso di mettere in evidenza alcuni risultati significativi.

Nonostante le differenze architettoniche, storiche, culturali, sociali e bibliografiche delle tre sedi analizzate, e richiamando le tre grandi aree tematiche che si sono volute indagare per mezzo del questionario (modello “classico” e “sociale”; ruolo e competenze del bibliotecario), è stato possibile individuare una tendenza comune fra gli utenti, che emerge nettamente dai risultati di tutte le tecniche di ricerca utilizzate (questionari anonimi, osservazioni strutturate e non, interviste). Dai questionari risulta che per gli utenti l'erogazione dei servizi tipici del modello “classico” continuano ad essere al primo posto tra le prestazioni considerate necessarie per garantire “qualità” ai servizi bibliotecari, mentre l'organizzazione di attività di promozione della lettura e di corsi e incontri, attività collocate nel perimetro del modello di biblioteca che abbiamo per comodità definito “sociale”, ricoprono un ruolo secondario nella valutazione della qualità del servizio. Queste ultime attività, proseguendo nell'analisi dei risultati ottenuti, occupano una posizione di rilievo inferiore anche rispetto ad aspetti quali la qualità delle collezioni e del catalogo in linea, che secondo alcuni studiosi sarebbero invece aspetti marginali e obsoleti del servizio bibliotecario. A parere di David Lankes, come è noto, il «valore» dei bibliotecari « non va ricercato nelle collezioni o negli spazi fisici, o nell'organizzazione della biblioteca», ma «è da ritrovare nelle [loro] azioni», che dovrebbero avere come obiettivo esclusivamente le persone e non i manufatti, i quali, nella loro forma di collezioni già possedute sono oggetti da conservare perché «parte del patto sociale esistente che non può essere semplicemente annullato in previsione di nuove regole all'interno della comunità»<sup>33</sup>. Da ciò consegue, secondo lo studioso, che «l'idea di biblioteca come un insieme di manufatti è un'idea in via di estinzione da più di quarant'anni» e «la nuova collezione è costituita dai membri della biblioteca», dunque la comunità per i bibliotecari corrisponde in tutto e per tutto alla loro collezione. Se però teniamo conto di quanto emerso dai questionari risulterebbe, nella concretezza fenomenologica degli spazi presi in esame, che la biblioteca è comunemente percepita attraverso le sue tre linee d'azione principali (conservazione di risorse, messa a disposizione dei più svariati documenti e servizi offerti agli utenti), e di conseguenza risulta di fondamentale importanza far rientrare nel dibattito circa l'identità della biblioteca pubblica contemporanea un tema che rischia di essere del tutto marginalizzato, sul piano teorico, metodologico, applicativo, e cioè quello dello sviluppo e gestione delle collezioni. La stessa importanza delle collezioni inoltre presenta interessanti variazioni se si considerano i dati sulle tre biblioteche toscane alla luce del-

---

33 R. David Lankes, *L'atlante della biblioteconomia moderna*, edizione italiana a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini, Milano, Bibliografica, 2014 (*The Atlas of New Librarianship*, 2011).

le osservazioni strutturate e non strutturate. Queste ultime mostrano infatti che le collezioni della Biblioteca delle Oblate, di Ginestra e del MMAB, sono per lo più utilizzate al di fuori dei locali delle biblioteche stesse, grazie ai servizi di prestito, mentre all'interno delle tre sedi, in cui l'utenza è prevalentemente composta da studenti, esse non sono quasi mai consultate, perché la biblioteca viene per lo più utilizzata alla stregua di una sala studio. La preferenza per i servizi classici della biblioteca non muta nemmeno con il mutare delle caratteristiche dei rispondenti, che nonostante l'appartenenza a gruppi generazionali diversi o la propensione o meno alla lettura, restituiscono un'immagine molto tradizionale della biblioteca, anche da parte di chi usa i *social network* per comunicare, o che per motivi anagrafici e generazionali dovrebbe essere portatore di un modello concettuale diverso di biblioteca. I dati empiricamente raccolti smentiscono con sufficiente evidenza questa ipotesi, e questo elemento è emerso con chiarezza anche da un altro recente studio pubblicato dalla Regione Toscana<sup>34</sup>. L'obiettivo dell'indagine era quello di stimare la quota della popolazione toscana, compresa tra i 14-80 anni, che frequenta o meno le biblioteche comunali della regione, effettuando un'indagine campionaria di tipo telefonico; in questa sede e ai fini di confrontare i risultati ottenuti con altre ricerche, l'aspetto più interessante di questa indagine risulta però essere la parte in cui si è cercato di individuare quale fosse, nella mente dei partecipanti, l'immagine della biblioteca pubblica, sondata attraverso la richiesta di associare al termine 'biblioteca' i termini ed i concetti ad essa correlati. È emerso che tale immagine è sia di tipo tradizionale sia più innovativa: «prima di tutto c'è una immagine classica e tradizionale della biblioteca, legata alla sua funzione primaria di raccolta di libri, luogo di lettura e di studio, strumento di sapere (le parole maggiormente associate al termine biblioteca sono infatti libro, cultura, lettura, studio e leggere), ma anche di luogo fondamentale per la formazione, l'informazione e la ricerca (informazione, ricerca, sapere, consultazione, scuola). Nell'immaginario collettivo poi silenzio e tranquillità concorrono ad identificare la biblioteca come luogo fisicamente adatto allo studio, rafforzando questa idea di biblioteca concepita in senso tradizionale; molti altri termi-

---

34 *La popolazione toscana e le biblioteche comunali: indagine campionaria 2015*, [a cura del Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica; iniziativa promossa dal Settore Patrimonio culturale, Siti UNESCO, Arte contemporanea, Memoria; coordinamento del progetto di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Francesca Navarra e Giancarla Brusoni, Firenze, Regione Toscana, 2015, <<http://www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aaa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485>>. Un ampio resoconto dell'indagine è in Giancarla Brusoni - Claudia Daurù - Lucia Del Grosso - Francesca Navarra, *La popolazione toscana e le biblioteche comunali. Gli esiti di un'indagine su utenti, servizi, percezione dell'identità*, «Biblioteche oggi Trends», 1, 2016, 2, p. 55-67.

ni, meno citati ma non per questo trascurabili, consentono invece di evidenziare un'immagine più nuova della biblioteca che può essere così sintetizzata: biblioteca come spazio di incontro e socializzazione (incontri, ragazzi, amici); biblioteca come punto di accesso alla tecnologia, informatizzazione, prodotti multimediali (Internet, computer, film, DVD); biblioteca come ambiente confortevole e piacevole in cui trascorrere del tempo: (accoglienza, comodità); biblioteca come servizio utile e gratuito (prestito, gratuità, utilità)»<sup>35</sup>. Tornando alla ricerca sulle tre biblioteche toscane e strettamente collegato ai risultati precedenti è la percezione del ruolo del bibliotecario, e delle competenze che dovrebbero qualificarne l'attività. Secondo gli utenti delle tre biblioteche toscane, infatti, vediamo che specularmente all'importanza conferita ai servizi "classici" della biblioteca, il bibliotecario "ideale" dovrebbe essere dotato di ottime competenze catalografiche e relative al servizio di reference, mentre i servizi "sociali" non vengono annoverati fra quelli ritenuti prioritari e di maggiore rilevanza. Concludendo, questi dati, empiricamente ottenuti, e il confronto con altre ricerche analoghe, dimostrano con una certa evidenza che non sempre ciò che la biblioteconomia teorica e predittiva immaginano e ipotizzano sia nella realtà ciò che gli utenti percepiscono: gli utenti italiani sono abituati ad un modello di biblioteca, certamente problematico, e tuttavia frutto della tradizione e fortemente radicato nel sostrato storico del nostro paese, che ispira la fisionomia degli spazi che si offrono alla percezione, all'interpretazione, all'uso delle persone. Prendere atto della complessità che emerge quando si cerca di utilizzare una prospettiva di indagine sovraordinata rispetto ai metodi tradizionali che, in quanto tali, si qualificano come "modelli" semplificati rispetto all'oggetto dell'indagine, non è cosa da poco, dal momento che, rimuovendo o alterando il modello affiora in tutta la sua evidenza la complessità dei "fenomeni" che all'interno dello spazio bibliografico si situano. Il confronto con questa complessità costituisce in fondo la cifra centrale di questo progetto e delle sue linee di evoluzione future, con cui si continueranno ad indagare i "fenomeni" della biblioteca e le "relazioni" tra essi istituibili.

35  
2756e1332485>.

<[www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aaa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485](http://www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aaa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485)>.

## APPENDICE A

### Questionario Biblioteca delle Oblate

Si specifica che ad ognuna delle domande erano collegati gli elementi di valutazione 'Moltissimo', 'Molto', 'Abbastanza', 'Poco', 'Per nulla'.

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

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

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

Competenze per la catalogazione  
 Competenze per i servizi di *reference*  
 Competenze per le attività di promozione della lettura  
 Competenze per la gestione dei servizi digitali  
 Competenze per le attività di *information literacy*  
 Competenze per le attività formative  
 Competenze per l'organizzazione di corsi, incontri, eventi  
 Cortesia, simpatia, capacità relazionali  
 Competenze manageriali (marketing, fundraising etc.)

### Lo spazio della Biblioteca delle Oblate è:

Accogliente, gradevole

Ben organizzato, funzionale  
Troppo movimentato e rumoroso  
Ben dotato di risorse documentarie cartacee  
Ben dotato di risorse documentarie e servizi digitali  
Adatto per lo studio  
Adatto per incontrare persone  
Gestito in modo efficace

**Lo spazio della Biblioteca delle Oblate che preferisco è:**

Chiostro  
Emeroteca  
Sezione di conservazione e storia locale  
Sezione bambini e ragazzi  
Sezione contemporanea primo piano  
Sezione contemporanea secondo piano  
Caffetteria  
Altro

**Osservazioni, critiche, proposte**

**Informazioni sul compilatore del questionario**

**Età; Titolo di studio; Nazionalità; Numero di libri letti nel corso dell'ultimo anno** (Nessuno; da 1 a 3; da 3 a 6; da 6 a 9; più di nove); **Utilizzo di social media** (Facebook; Twitter; Foursquare; Pinterest; LinkedIn); **Altro**.

## *Dati, valutazione, interpretazione. Alcune osservazioni a margine del progetto di indagine*

Maurizio Vivarelli

### *Tra valutazione ed interpretazione*

Chiara Faggiolani ed Anna Galluzzi, in *Biblioteche e biblioteconomia*, descrivono con sintetica chiarezza i concetti chiave della valutazione in biblioteca, scrivendo, proprio in apertura, che essa è «collegata alla concezione stessa della biblioteca e ai relativi metodi di gestione che la teoria e la pratica biblioteconomica di un paese producono e alimentano»<sup>1</sup>, e proseguendo con una efficace e rapida presentazione della storia, del profilo, delle prospettive di sviluppo di questo delicato e non semplice ambito di riflessione<sup>2</sup>. In particolare viene segnalata e discus-

---

1 Chiara Faggiolani - Anna Galluzzi, *La valutazione della biblioteca*, in *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul G. Weston, Roma, Carocci, 2015, p. 175-204: 175.

2 Per una più ampia introduzione a questi argomenti nella riflessione nazionale è indispensabile rilevare il ruolo pionieristico degli studi di Giovanni 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, 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); di Giovanni Di Domenico (*Biblioteconomia e culture organizzative. La gestione responsabile della biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2009, capitoli 2 e 4; *Valutare l'impatto delle biblioteche accademiche: le ragioni di un progetto valutativo e di un seminario*, in *L'impatto delle biblioteche accademiche. Un progetto e un seminario*, a cura di G. Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2014, p. 9-35; *Sistemi e modelli per la gestione della qualità in biblioteca*, in *Biblioteche e biblioteconomia*, cit., p. 153-173); di Anna Galluzzi (*La valutazione delle biblioteche pubbliche. Dati e metodologie delle indagini in Italia*, Firenze, Olschki, 1999; *Modelli e strumenti per la valutazione*

sa l'evoluzione dei metodi, da quelli quantitativi, complementari allo slittamento da una biblioteconomia 'documentale' e 'gestionale', centrata sulle procedure e sui servizi ad una biblioteconomia 'sociale', che partendo dalla comprensione dei profili cognitivi degli utenti arrivi a confrontarsi con il tema forse più problematico, quello della valutazione dell'impatto, cioè l'esito della biblioteca, nel suo insieme, sull'ambiente di cui è parte<sup>3</sup>. Il progetto di indagine descritto da Maria Pagano in questo volume, ed i contenuti stessi di questo contributo traggono la loro origine, oltreché dall'alveo di questa tradizione, anche da altre sollecitazioni e presupposti, che ho avuto modo di esporre in altre sedi editoriali. Le origini del progetto vanno rintracciate, anzitutto, nella insoddisfazione e nella frustrazione di non riuscire ad esprimere, con i soli linguaggi della biblioteconomia "classica", la ricchezza dei contenuti e delle relazioni che nella biblioteca e nel suo spazio si situano. Per questo, per quanto mi riguarda, ho cercato di mettere in evidenza i limiti derivanti dall'impiego esclusivo delle metodologie e delle euristiche proprie della biblioteconomia gestionale, probabilmente troppo vincolata dalla cornice paradigmatica, pragmaticamente orientata all'efficacia, dei principi delle culture organizzative in essa radicati. Questo linguaggio, ed i suoi frammenti post e preparadigmatici, centrati originariamente sulle teorie del management, non mi sembravano sufficienti ed adeguati a dar conto delle tante criticità che investono i singoli modelli di 'biblioteche' (incluso quello della *public library*), e soprattutto quello di 'biblioteca', la cui fisionomia, più o meno consapevolmente è evocata, direttamente o indirettamente; tema di riflessione, questo, su cui già

---

dell'efficacia in *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di G. Solimine, Milano, Bibliografica, 2003, p. 289-385; *La valutazione dei servizi*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di G. Solimine e P. G. Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 129-143; *Sistemi e modelli per la gestione della qualità in biblioteca*, in *Biblioteche e biblioteconomia*, cit., p. 153-174; di Chiara Faggiolani (*La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Bibliografica, 2012). La bibliografia in lingua non italiana, molto ampia, trova uno dei suoi più noti livelli di elaborazione iniziale in 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. Ampie raccolte di risorse (*Useful links to libraries evaluation*) sui siti web dell'IFLA e dell'ALA (<<http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/links-library-evaluation>> e <<http://www.ala.org/pla/performance measurement>>).

3 Cfr. ISO 16439, *Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries*, Geneva, International Organization for Standardization, 2014, commentato da G. Di Domenico in *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB studi», 54, 2014, 2/3, p. 325-329. DOI: 10.2426/aibstudi-10279. Cfr. inoltre, di Roswitha Poll, *I dati che abbiamo e i dati che potremmo avere: nuovi sviluppi nel campo della valutazione delle biblioteche*, «Bollettino AIB», 51, 2011, 4, p. 369-380 e l'ampia bibliografia su *Impact and Outcome of Libraries*, <[http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography\\_Impact\\_and\\_Outcome\\_11\\_2012.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography_Impact_and_Outcome_11_2012.pdf)>.

alcuni fa Giovanni Di Domenico aveva appuntato riflessioni ancora stimolanti ed interessanti<sup>4</sup>. Per questo, nell'altro mio contributo proposto in questo volume, ho cercato di mostrare che è necessario utilizzare i linguaggi di altri "spazi", oltre a quelli praticati entro delle culture biblioteconomiche nel loro senso più specifico e "speciale"; altri "spazi" (bibliografici, culturali, semiotici) cui correlare altri linguaggi, con cui produrre più ampi 'discorsi', nel senso foucaultiano lì richiamato. In ciò consiste l'esigenza di uno sguardo che proprio per il suo cercar d'essere "panoramico" deve accettare il proprio strabismo, le proprie divergenze rispetto ai canoni temporaneamente stabilizzati nei diversi sistemi paradigmatici, e nelle comunità scientifiche e professionali ad essi correlate. Questa esigenza di un ampliamento della prospettiva può essere rappresentata graficamente attraverso la successione di tre modelli, visualizzati nelle Figg. 1-3. Il primo traccia le linee di un modello di valutazione centrato sul campo della biblioteconomia gestionale; il secondo esprime l'esigenza di estendere la tipologia e la natura degli elementi da selezionare e valutare, in un'ottica in senso metaforico "olistica"; il terzo tenta di mettere in successione l'insieme dei passi logici ed argomentativi necessari per passare da un approccio orientato alla valutazione ad uno centrato invece su procedure di interpretazione.

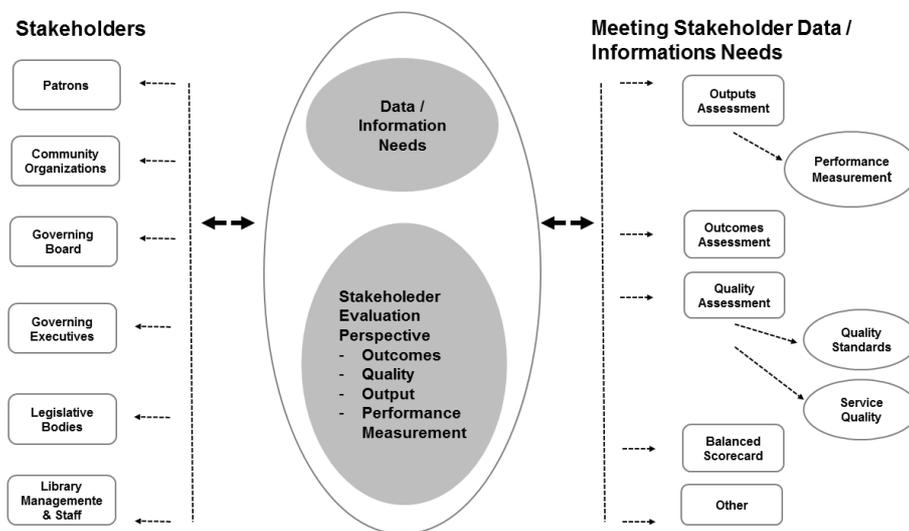


Fig. 1. Modello di rappresentazione della valutazione di una biblioteca.

Fonte: John T. Snead et al., *Developing Best Fit Evaluation Strategy*,  
 <<http://ii.fsu.edu/content/download/14956/97624>>.

4 G. Di Domenico, *Biblioteconomia, scienze sociali e discipline organizzative: un rapporto da ripensare*, in *Una mente colorata. Studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni*, promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti, a cura di Cristina Cavallaro, Manziana, Vecchiarelli, 2007, p. 495-511: 511.

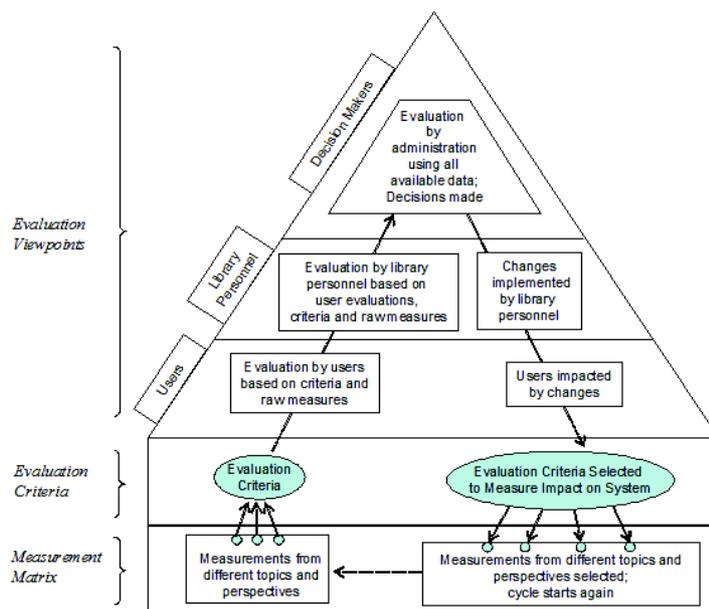


Fig. 2. Ciclo della misurazione e valutazione olistica. Fonte: Scott Nicholson, *A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Services*, <<http://www.bibliomining.com/nicholson/holisticfinal.html>>5.



Fig. 3. Modello grafico delle fasi che vanno dalla selezione dei dati alla comunicazione dei risultati.

5 Qui si legge 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»: «*Journal of Documentation*», 60, 2004, 2, p. 164 - 182: 164.

La Fig. 3 mostra invece lo schema, necessariamente semplificato, di un approccio centrato direttamente sui fenomeni che nello spazio bibliotecario si situano; delle loro premesse granulari (i 'dati') e delle procedure di interpretazione cui dati e fenomeni sono sottoposti. Se dunque le ipotesi e gli obiettivi della valutazione non consistono nella raccolta di dati da orientare lungo l'asse della gestione, bensì nel tentativo di comprendere, discutere, interpretare i fenomeni, allora non rimane altra strada che concentrare la nostra attenzione sulle diverse tipologie di fenomeni, che in specifiche situazioni possono essere rilevati e valutati, consapevoli anche del fatto che i dati ed i fenomeni, estratti ed astratti dalle cornici paradigmatiche che ne definiscono la struttura, rischiano di diventare come le tessere irrelate di un puzzle che non si sa come possa o debba essere composto.

### *Il progetto e i risultati dell'indagine*

Il progetto di indagine relativo alle tre biblioteche toscane trae origine dunque dall'insieme di queste premesse, su cui si innestano due quesiti specifici, analizzati in particolare attraverso il questionario. Il primo riguarda il rilievo attribuito alle qualità dello spazio architettonico, nelle sue diverse implicazioni; il secondo le preferenze espresse rispetto a due modelli di biblioteca esplicitati negli *item* del questionario, e che per semplificarne la comprensione sono stati definiti modello "classico", fondato sulle collezioni, sul catalogo, sul reference, ed il modello "sociale", centrato sul campo sfumato delle "attività", dalla promozione della lettura alla organizzazione di corsi, incontri etc. I risultati mostrano in modo non equivocabile che il profilo del concetto di 'biblioteca' che i rispondenti mostrano di apprezzare maggiormente è sostanzialmente quello, "classico", della biblioteca tradizionale. Il resto sembra collocarsi per così dire sullo sfondo; non è irrilevante ma neppure pare qualificarsi come particolarmente significativo. A questa conclusione, del resto, giunge anche l'indagine sulla percezione della biblioteca condotta dalla Regione Toscana, richiamata da Pagano a conclusione del suo intervento<sup>6</sup>, come mostrano i dati della Fig. 4, in cui il 'libro' e la 'lettura', insieme allo 'studiare', sono di gran lunga i macroconcetti più frequentemente associati a 'biblioteca', mentre il campo della "Socialità e servizi alla collettività" ottiene una frequenza di associazione del solo 5.4%.

<sup>6</sup> *La popolazione toscana e le biblioteche comunali: indagine campionaria 2015*, [a cura del] Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica; iniziativa promossa dal Settore Patrimonio culturale, Siti UNESCO, Arte contemporanea, Memoria; coordinamento del progetto di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Francesca Navarria e Giancarla Brusoni, Firenze, Regione Toscana, 2015, <<http://www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aaa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485>>.



Fig. 4. Persone che hanno associato la parola 'biblioteca' alle diverse aree tematiche. Anno 2015 (% calcolate sul totale popolazione 14-80 anni).

Fonte: Regione Toscana, *La popolazione toscana e le biblioteche comunali, anno 2015*.

Ciò, a livello di sintesi, si evince anche dall'analisi dei resoconti sull'uso dello spazio, che con lievi varianti locali mostrano nel loro insieme un uso empirico della biblioteca secondo le modalità descritte in numerose altre occasioni, che vedono le persone prevalentemente occupate nello studio dei propri libri e scarsamente interessate all'organizzazione concettuale e materiale dei contenuti che intorno alla loro sfera intima e privata si dispongono. Questo elemento valutativo, non particolarmente entusiasmante, risulta tanto più espressivo se si tiene conto che proviene dagli utenti di tre strutture che sono il risultato di progetti recenti ed anche innovativi di riorganizzazione architettonica e biblioteconomica, che evidentemente non sembra disporre della forza persuasiva per indurre nuovi e più articolati stili d'uso. La scala limitata dell'indagine non consente, almeno in questa fase, inferenze generalizzabili. Sarebbe molto interessante, ad esempio, saggiare l'andamento delle valutazioni in contesti radicalmente diversi, nel senso di molto "classici" e molto "sociali", per verificare in quale misura gli utenti/lettori empirici tengono conto del profilo dell'identità elaborata per gli utenti/lettori ideali, e quanto invece la loro lettura diverga dalle intenzioni dei progettisti; oppure ancora, e sempre su una scala comparativa, studiare come l'interazione con spazi complessi come quello della recente DOKK1, ad Aarhus, in Danimarca (Fig. 5), stimoli rappresentazioni cognitive che realmente inducono nuove forme di ricezione ed appropriazione dei contenuti emotivi ed informativi dello spazio<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Cfr. Antonella Agnoli, *Dokk1, molto più di una biblioteca*, «Biblioteche oggi», 34, 2016, 2, p. 27-36. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201602-027-1>.



Fig. 5. Immagine di un ambiente all'interno di DOKK1.

Fonte: < <http://www.lammhultsbiblioteksdesign.com/projects/projects/denmark/aarhus/dokk1-public-library>>.

La principale difficoltà che, sul piano metodologico, mi pare emerge dal progetto dell'indagine è quella di integrare dati eterogenei, incapsulati dentro modelli di contestualizzazione e rappresentazione di natura diversa. Credo che, dunque, l'indagine proposta si debba collocare, seguendo la classificazione proposta da Aurora González-Teruel e Maite Barrios Cerrejón, relativa ai metodi previsti nel campo delle scienze sociali, tra quelle "non sperimentali", orientate principalmente a mettere in evidenza l'incidenza delle variabili, «que no pretenden un estudio de la causalidad de los fenomenos, sino analizar como los fenomenos se dan en su contexto natural, observar los individuos en situaciones existentes en las que non es posible controlar las variables independientes porque estas ya han ocurrido»<sup>8</sup>.

Tuttavia la quantità e la ricchezza dei dati raccolti ed elaborati rende immaginabile anche una operazione forse un po' azzardata, e cioè quella di pensare all'utilizzo dei contenuti informativi dei dati stessi secondo le modalità schematizzate e previste nella Fig. 3 di questo contributo, mettendo tra parentesi la rigidità del controllo della coerenza del metodo. Secondo questa prospettiva è possibile conside-

<sup>8</sup> *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón, Trea, 2012, p. 37. I tipi di indagine classificati nel loro insieme sono: 'básica', 'aplicada', 'exploratoria', 'descriptiva', 'correlacional', 'explicativa', 'transversal'. Quelle relative al controllo delle variabili, oltre alle non sperimentali, appartengono al tipo dell'indagine 'experimental' e 'cuasi experimental'.

rare i dati, nel loro insieme, come le 'fonti' di un ragionamento non dissimile a quello della microstoria, nata proprio con lo scopo di dar voce alle piccole comunità locali, e su scala ancora più limitata alle mentalità dei singoli, che avrebbero rischiato di rimanere estranee alla ricostruzione, sull'asse della lunga durata, di grandi processi studiati attraverso l'uso di categorie generali<sup>9</sup>. È una prospettiva, questa, rispetto alla quale mi sembra utile ed interessante avviare un percorso di riflessione, sempre con l'obiettivo di "salvare i fenomeni" che nello spazio della biblioteca si manifestano. Secondo questa linea, forse, può essere recuperata quella dimensione "olistica" cui nel corso della descrizione del progetto si è fatto più volte riferimento, e che nelle mie intenzioni iniziali nasceva con riferimento specifico a due quadri di riferimento concettuale. Il primo era sostanzialmente costituito dalla riflessione avviata a partire dal concetto di spazio della biblioteca, e discussa abbastanza ampiamente in questo stesso volume, e trovava possibili sviluppi, rimanendo sul campo della riflessione sul valore cognitivo della visività, nell'attenzione dedicata alle forme, in questo senso "olistiche", di visualizzazione dei dati<sup>10</sup>. La seconda aspirava a ricollegarsi invece a certi tratti del pensiero di Gregory Bateson (1904-1980), ed il suo tentativo di «rendere visibili le relazioni», ed in particolare quelle che riguardano le relazioni tra persone, che acquistano significato solo se inserite all'interno dei contesti relazionali di cui fanno parte<sup>11</sup>, ed in cui la 'mente' è la «struttura che connette» tutti i diversi tipi di fenomeni, e rende possibile intuire e comprendere la «danza delle relazioni «che collegano tra loro le singole 'cose'<sup>12</sup>. In questo modo è possibile puntare almeno al conseguimento di una

9 La microstoria è una corrente storiografica nata in Italia sviluppatasi in Italia intorno agli anni Settanta del Novecento, e che fa riferimento alla linea di riflessione maturata intorno alle «Annales» ed all'opera di storici sociali come Edward Palmer Thompson, Karl Polanyi, Clifford Geertz. I contributi degli studiosi italiani più rappresentativi (Carlo Ginzburg, Giovanni Levi, Edoardo Grendi, Simona Cerutti) sono stati diffusi con la collana Einaudi *Microstorie*, avviata nel 1981, e con la rivista «Quaderni storici». Cfr. in particolare C. Ginzburg, *Microhistory, Two or Three Things That I Know about It*, «Critical Inquiry», 20, 1993, 1, p. 10-35, <[https://www.jstor.org/stable/1343946?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1343946?seq=1#page_scan_tab_contents)>.

10 Linea che ho cercato di approfondire in *Vedere la lettura. Dati, immagini, documenti*, in *Le reti della lettura. Tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di C. Faggiolani e M. Vivarelli, Milano, Bibliografica, 2016.

11 Cfr. Sergio Manghi, *La conoscenza ecologica. Attualità di Gregory Bateson*, Milano, Raffaello Cortina, 2004, p. 53 e ss. e p. 63.

12 Cfr. Gregory Bateson, *Mente e natura. Un'unità necessaria*, Milano, Adelphi, 1984 (*Mind and Nature. A Necessary Unit*, 1980). Nel lessico di Bateson il concetto che permette di pensare questa connessione è quello di 'mente', da intendere come «un insieme interconnesso, evolutivo e autocorrettivo di parti interagenti»: S. Manghi, *La conoscenza ecologica*, cit., p. 57. 'Mente', in questo senso, è dunque un metalinguaggio in grado di rappresentare e descrivere la complessità.

comprensione interpretativa dei fenomeni oggetto della riflessione, consapevoli, come ha mostrato con grande efficacia Hans Georg Gadamer (1900-2002), che i problemi di volta in volta presi in esame sono incapsulati dentro i linguaggi, storicamente determinati, delle discipline speciali, e che tuttavia è possibile sostenere e coltivare la visione di una più ampia prospettiva secondo cui imparare ad osservare ed interpretare le cose<sup>13</sup>.

---

13 Una attenta introduzione a questi temi del pensiero di Gadamer è in David C. Hoy, *Il circolo ermeneutico. Letteratura, storia ed ermeneutica filosofica*, Bologna, Il Mulino, 1990 (*The Critical Circle: Literature, History, and Philosophical Hermeneutics*, 1978).

