



Chiara Faggiolani

## **Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca: il potere delle parole per misurare l'impatto**

Con contributi di Maddalena Battaglia, Egizia Cecchi, Flavia Massara, Roberta Montepeloso

Milano, Editrice Bibliografica, 2019, 416 p.

Il nuovo libro di Chiara Faggiolani è un risultato importante sia nell'evoluzione del suo specifico profilo di studiosa, sia per l'apporto riferito alla riflessione biblioteconomica italiana di questi anni. Vediamone dunque in primo luogo la struttura, a partire dagli elementi paratestuali, cercando di seguire le tracce ed i consigli di Gerard Genette. Il titolo ha una chiara morfologia nello stesso tempo descrittiva e programmatica. Si parte con il verbo "conoscere", che situa i contenuti del libro in una dimensione prospettica molto ampia, per orientarne da subito l'esito secondo una traiettoria indicata dalla seconda forma verbale ("comunicare"). In questo modo si individuano due amplissimi campi semantici, che vengono infine indirizzati verso l'oggetto cui sono destinati, la "biblioteca". Ulteriori informazioni le ricaviamo dal complemento del titolo, che un po' ossimoricamente unifica una prima formulazione dichiarativa (le parole dispongono di "potere"), e di una nuovamente finalizzata in senso applicativo: di quel "potere" è possibile avvalersi per "misurare" l'impatto delle biblioteche, e la loro relazione con la società nella sua complessa dimensione culturale ed in senso lato an-

tropologica. Al di là del titolo ulteriori elementi sono ricavabili dalla *Prefazione*, scritta da Giovanni Solimine, con la quale il libro viene collocato all'interno di una traiettoria storicamente definita, la cui matrice originaria è rintracciata negli esordi e nella "fortuna", in Italia, dei principi e delle metodologie della biblioteconomia gestionale, a partire dunque dagli anni Ottanta e Novanta del secolo scorso. Una stagione importante, di cui Solimine è stato indubbiamente il protagonista principale, che ha prodotto risultati certamente molto significativi, e di cui tuttavia non è facile valutare il radicamento nelle pratiche organizzative messe in atto dalla comunità professionale nel suo insieme. La *Prefazione* dà inoltre conto dello scarto concettuale che si situa tra l'ambito di applicazione delle metodologie quantitative, volte a determinare modelli di valutazione degli output dei servizi, modulando l'analisi sui concetti di efficienza e di efficacia, e l'opacissimo territorio che si situa oltre quei modelli, nel territorio di quella che Solimine propone di definire "biblioteconomia interpretativa", locuzione che forse rappresenta più compiutamente la fisionomia e i compiti di una biblioteconomia che aspiri a misurarsi con i grandi temi della percezione della idea di "biblioteca" da parte delle persone, non più viste riduzionisticamente solo come "utenti". Una piccola rivoluzione copernicana, dunque, con la quale, evocando il titolo della classica opera di Alexandre Koyré, ci si muove dal "mondo chiuso" della modellistica tecnico-biblioteconomica all'"universo infinito" di una disciplina che, in itinere, accetta la sfida di ridefinire

il proprio paradigma, rispondendo alle tante domande della complessità contemporanea.

Su questa trama di parole e di concetti si costruisce l'ossatura dei contenuti trattati nel libro.

Il primo capitolo (*Una svolta narrativa per la biblioteconomia italiana?*), scritto da Chiara Faggiolani, è centrato sulle implicazioni teoriche e metodologiche suscitate dalla volontà di analizzare e interpretare il "contesto" (meglio, i "contesti") entro il quale le biblioteche si situano, in cui si muovono le persone che "consumano informazione" (p. 36); e questo "contesto" è correttamente individuato nello "spazio" nel quale la forma della biblioteca si concretizza, in segni e codici che danno origine all'orizzonte visibile oggetto della percezione delle persone. La centralità di questo concetto è confermata anche sul piano empirico, ed emerge chiaramente nel dare atto del fatto che, da parte delle persone, "le biblioteche vengono percepite essenzialmente come luoghi" (p. 41). Da questa base, presa in esame dall'autrice con una matura consapevolezza della sua complessità, traggono origine i percorsi della *Evidence Based Librarianship*, e dei suoi metodi orientati a raccogliere sul campo "evidenze" (cioè, in fondo, "dati") elaborate e fornite dagli utenti, espresse e comunicate con le loro "parole" che costituiscono l'esito, riflesso, delle loro procedure di interpretazione. Su queste evidenze/parole/dati si può dunque radicare un approccio narrativo, che nell'ambito delle scienze sociali ha costituito una significativa discontinuità post-positivistica, assumendo per questo i caratteri del cosiddetto "narrative turn", aprendosi in tal mondo a interessanti opportunità euristiche e interpretative. Sulla base di questa

traiettorie, infine, Faggiolani approda alla descrizione del campo della “biblioteconomia sociale”, definizione forse condizionata dalla polivalenza dell’aggettivo “sociale” che attiva una evidente “somiglianza di famiglia” con l’esperienza, di tutt’altra natura, delle cosiddette “biblioteche sociali”. Anche per questo mi sentirei di consigliare di accogliere la proposta che Solimine effettua nella *Prefazione* di designare questa prospettiva di analisi e di ricerca con l’aggettivo “interpretativa”, termine che mi sembra esprimerne più chiaramente e compiutamente il senso e gli obiettivi generali e specifici.

Nel secondo capitolo (*La ricerca qualitativa: una mappa concettuale*) Faggiolani descrive con chiarezza le linee generali dei metodi della ricerca qualitativa, dall’analisi e costruzione dei *corpora* di dati fino al loro impiego, con richiami alla *Grounded Theory* e all’analisi automatica dei testi, ritrovando qui quelle “parole” la cui rilevanza centrale è già stata ampiamente messa in evidenza.

Il terzo capitolo (*Mixed methods. Come integrare ricerca qualitativa e quantitativa in biblioteca*), scritto da Flavia Massara, è centrato sulla volontà di dar conto della complessità, epistemologica e applicativa, dei “mixed methods”, descrivendone la “cornice teorica di riferimento, i modelli paradigmatici [...] e i modelli dei disegni di ricerca” (p. 140), e riportando anche (p. 155 e ss.) una utile rassegna di indagini ed esperienze di applicazione.

Il quarto capitolo (*Il bisogno di biblioteca non esiste in natura. Dare voce ai non utenti*), di cui è autrice Roberta Montepeloso, è dedicato alle indagini rivolte ai non utenti delle biblioteche e dei loro servizi, traendo origine da una ricerca del

2017 dedicata alla Mediateca Montanari di Fano, e che, evocativamente, invita il lettore a riscoprire la freschezza originaria della meraviglia, osservando ciò che accade in biblioteca “come fosse la prima volta” (p. 183).

Il quinto capitolo (*Radicamento e impatto di una biblioteca di comunità*), di Egizia Cecchi, presenta un’esperienza di studio condotta da un “bibliotecario-ricercatore” e rivolta alla biblioteca di un piccolo paese (Cori, in provincia di Latina), cercando di individuare un punto di vista radicato nello specifico locale, senza derive localistiche, ma tenendo conto contestualmente delle prospettive di analisi delineate a livello nazionale ed internazionale.

Il sesto capitolo (*La visione della biblioteca attraverso i bibliotecari: metodi narrativi per le organizzazioni*), di Maddalena Battaglia, è orientato a trattare il punto di vista (la “vision”) dei bibliotecari nei contesti di elaborazione e produzione di piani strategici per le biblioteche pubbliche, con riferimento esplicito al progetto IFLA Global Vision, avviato nel 2017, ottimisticamente finalizzato a costruire, grazie alla raccolta delle opinioni dei bibliotecari, “a venture that will generate a united library field roadmap for the future” (<https://www.ifla.org/node/11900>). Il caso di studio presentato, collocato nel quadro della redazione delle Linee guida per la redazione dei piani strategici per le biblioteche pubbliche, documento elaborato dalla Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell’AIB, ha coinvolto nella sua prima fase 19 bibliotecari di 12 diverse regioni italiane.

Nel settimo capitolo (*Il potere delle parole per misurare l’impatto*) Faggiolani definisce sinteticamente le co-

ordinate generali dell’insieme delle prospettive di ricerca delle quali il libro dà conto, cercando di realizzare una “cartografia della ricerca applicata in biblioteca” (p. 293), che possa servire, topologicamente, per una “rappresentazione ampia del terreno in cui ci muoviamo, comprensiva anche di ciò che sta ai margini” (p. 294). Il metaforico “centro” di questo percorso, secondo Faggiolani, consiste proprio nei principi e nei metodi della valutazione, situata nel campo nascente della biblioteconomia sociale, ed entro il quale le culture e le prassi biblioteconomiche, e con esse le biblioteche stesse, “non sono un fine ma un mezzo” (p. 296), perché la “causa finale” delle biblioteche è costituita dal loro concorrere al miglioramento della qualità della vita delle persone. Questo passaggio dalla biblioteconomia “gestionale” a quella “sociale” è tracciato in una tabella sintetica che schematizza le relazioni tra biblioteconomia gestionale e sociale (p. 298-299), in una prospettiva che si connette ai grandi temi della “misurazione” del benessere individuale e sociale e della sostenibilità, con un esplicito richiamo alla Agenda 2030. Il punto di arrivo di questo percorso ha al suo centro le “parole”, che debbono servire per conoscere gli utenti e per comunicare la biblioteca. Per questo, dunque, è necessario stimolare e talvolta riattivare le “capacità interpretative” della comunità professionale, che sappia “leggere” il testo della biblioteca e “raccontarlo” ai propri lettori. Conosco oramai da molti anni Chiara Faggiolani, e con lei ho condiviso percorsi di ricerca di varia natura, di alcuni dei quali mi ha fatto piacere trovare traccia nella trama delle “parole” su cui il libro poggia, e dalle

quali tre origine. Il percorso di indagine suggerito è molto interessante, e credo che, nel corso della sua attuazione, aggiungerà ulteriori elementi alla costruzione di un modello di cui già ora si comprende e apprezza l'articolata fisionomia, che elabora e sistematizza linee di riflessione e applicazione metodologica discusse in altre opere, prima tra tutte *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*, pubblicato ancora da Editrice Bibliografica nel 2012, rafforzando notevolmente l'elaborazione dei principi cui i metodi sono collegati. La mia personale impressione, tuttavia, è che entro questo modello, in continuo divenire, potrebbe essere utile una ancor più compiuta valorizzazione delle "parole" della tradizione umanistica nel suo insieme, e di quella semiotico-testuale in particolare, per continuare a elaborare il confronto con la complessità dei modi con cui le biblioteche vengono immaginate, pensate, gestite, raccontate. Siamo certi, ad esempio (e la risposta è quantomai aperta), che le parole "impatto" o "benessere", radicate nel lessico specifico delle scienze sociali, siano le più espressive e le più adatte per descrivere gli effetti di una biblioteca nell'esperienza estetica e cognitiva delle persone, o che possano costituire gli strumenti migliori per cogliere ed apprezzare l'avanzare del "nuovo" in biblioteca, associato al richiamo della non dimenticata lezione di Luigi Crocetti? E, ancora, con queste "parole" si riuscirà a dar conto del fatto che il "testo" della biblioteca non è solo spazializzato, ma è anche disteso nel tempo, sia delle collezioni che delle esperienze d'uso delle persone? Temi di grande rilevanza e di grande complessità, sui quali il libro offre elaborazioni stimolanti, e ri-

spetto alle quali il percorso di ricerca dell'autrice, ne sono convinto, continuerà a confrontarsi e a misurarsi. Il libro nel suo insieme, e alcune coraggiose e brillanti intuizioni in particolare, concretizzano in ogni caso una prospettiva di ricerca originale, consapevole e appassionata sul complicato passaggio paradigmatico che le culture della biblioteconomia stanno percorrendo. Anche per questo il libro di Chiara Faggiolani è importante, perché contribuisce non poco a dare sostanza al futuro della disciplina, comunque la si denominerà, arricchendolo di "parole" in grado di far capire meglio ciò che accade entro i confini, reticolari ed incerti, dello spazio bibliografico delle biblioteche, e dei modi con cui le forme di quello spazio si imprimono nelle esperienze e nella vita delle persone.

### MAURIZIO VIVARELLI

Dipartimento di Studi storici

Università di Torino

**DOI: 10.3302/0392-8586-202001-060-1**