

La Social Network Analysis sui sistemi bibliotecari: il caso civico romano

di Fabio Severino e Giuseppe Anzera

1 Introduzione

La necessità di trovare dei modelli manageriali di gestione in grado di dare efficienza ed efficacia alle funzioni della biblioteca è divenuta oggi un'esigenza fondamentale. La biblioteca, emblema del servizio pubblico culturale, riveste nell'accelerata società contemporanea, il prezioso ruolo di contenitore e promotore di memoria. Memoria che per le nuove generazioni fatica ad essere universale e condivisa mentre rischia, a causa di un impoverimento culturale dei mass media, di rimanere relegata ai localismi dei soli appassionati.

La biblioteca quindi porta con sé il dovere di essere visibile, riconoscibile, di essere percepita come luogo indispensabile e ricco di curiosità. Un onere non facile da soddisfare in un'epoca dove prevale la spettacolarità e l'immediatezza. Luoghi come la biblioteca, così come il museo o il teatro, possono trasmettere paura, ansia da prestazione, perché appaiono come luoghi per iniziati. Ma oggi che il grado di scolarizzazione tende a crescere, seppur a scapito di una generale qualità dell'insegnamento e del relativo apprendimento, la biblioteca come luogo di approfondimento acquista una funzione decisiva e strategica.

Inoltre e parallelamente c'è la anche funzione di avvicinamento, di cosiddetta "prima conoscenza" a cui soddisfano le biblioteche pubbliche, che proprio negli ultimi anni stanno avendo una notevole diffusione e capillarizzazione sul territorio.

Rispetto a questa rinnovata ed accresciuta importanza, sul fronte della gestione emergono problemi di efficacia del servizio e di efficienza del management. Una delle strade intraprese – il più delle volte con successo – è la realizzazione di economie di scala grazie alla creazione di reti unificate di offerta. Offerta che risulta variegata e complementare, perché le reti di biblioteche nascono coinvolgendo tante realtà simili poste su territori diversi, con la riduzione al minimo del costo di accesso al servizio.

Una rete è tipicamente il risultato di un buon equilibrio tra gli attori: la biblioteca è un luogo il più delle volte storico, con del personale di rilievo, con un patri-

FABIO SEVERINO, Dipartimento di sociologia e comunicazione, Università degli studi di Roma La Sapienza, e-mail fabio.severino@uniroma1.it.

GIUSEPPE ANZERA, Dipartimento di sociologia e comunicazione, Università degli studi di Roma La Sapienza, e-mail giuseppe.anzera@uniroma1.it.

monio stratificato e caratterizzato, con un'immagine propria, radicata e riconoscibile nel territorio e nella comunità di riferimento, con un'utenza fedele. La rete ha successo al momento che dimostra di saper valorizzare queste diversità, creando quella forza in grado di portare del nuovo e del meglio. Il nuovo si traduce nel far realizzare iniziative ed operazioni economicamente irraggiungibili per una singola struttura (come indagini di mercato, campagne pubblicitarie, partecipazione a manifestazioni, realizzazioni di eventi, sponsorizzazioni), il meglio è nell'invenzione di servizi che completino l'offerta (come piattaforme per cataloghi e prenotazioni online, carte fedeltà, prestito interbibliotecario, multimedialità e *high tech*).

Una metodologia di analisi dalla lunga esperienza e in grado di fornire dati robusti per il controllo di una rete è la Social Network Analysis (SNA). Essa consiste nella mappatura e nella misurazione delle relazioni e dei flussi tra persone, gruppi ed organizzazioni appartenenti ad una rete e che trafficano informazioni e conoscenza.

2 La Social Network Analysis

L'obiettivo della Social Network Analysis è quello di raccogliere e analizzare dati e informazioni per scoprire i modelli di relazione ed interazione tra le entità.

Questo consente ad un'organizzazione di comprendere e migliorare i rapporti tra i soggetti di una rete, capaci di facilitare o impedire la creazione e la compartecipazione di conoscenza.

Solitamente queste connessioni sono "invisibili", la SNA svolge il ruolo di investigatore organizzativo mettendo allo scoperto le reti reali, che operano al di sotto della struttura organizzativa formale, indicando così le vie di miglioramento.

L'attività di analisi del network sociale interno ad una organizzazione o ad una rete territoriale di attori, può essere svolta occasionalmente come analisi conoscitiva, oppure può far parte di un approccio completo e ricorrente al miglioramento dei flussi di comunicazione interni.

Il processo di analisi della SNA utilizza questionari e interviste per raccogliere le informazioni relative ai rapporti tra gruppi e singoli. Le risposte raccolte vengono poi analizzate da software specifici al fine di ottenere una mappatura dell'*information network* e le indicazioni correlate – denominate densità, centralità e vicinanza – che descrivono la collocazione dei soggetti nella rete in base ai loro rapporti di relazione.

Applicata ad esempio al *knowledge management*, la SNA può identificare modelli di interazione tra gli attori, siano questi strutture che singoli individui, comprendendo la quantità delle connessioni e mostrando gli ingorghi di informazioni che si traducono in facilitazioni o irrigidimento delle procedure di lavoro. Un'analisi SNA completa permette di:

- interpretare la mancanza di connessioni tra gli attori di una rete;
- evidenziare gli spunti di miglioramento per accelerare i flussi di conoscenza e di informazione;
- riconoscere i gruppi e gli individui che hanno ruoli centrali e viceversa identificare coloro che rimangono isolati;
- scoprire i colli di bottiglia che bloccano la circolazione delle informazioni;
- accrescere la consapevolezza e il valore degli effetti delle reti informali;
- comprendere i casi in cui l'aumento del flusso informativo possa avere maggiore impatto sulle attività e sull'efficienza.

3 La SNA sulla rete civica di biblioteche romane

Sul piano operativo è stata attuata un'indagine comprendente la metodologia di analisi SNA sulla rete civica dell'Istituzione biblioteche di Roma¹. Si tratta di una applicazione rara nell'ambito della SNA, poiché non risultano tracciabili ricerche similari in questo campo specifico, basate su interviste a testimoni privilegiati e non sul semplice *tracking* dei flussi relazionali teorici desunti da organigrammi. Mentre sono più frequenti le applicazioni della SNA nell'ambito dello studio delle comunità scientifiche², o delle relazioni via Web³, o, ancora delle connessioni tra attori istituzionali, non risultano presenti, sulle principali riviste scientifiche del settore («Social networks», «Connections», «Journal of social structure») indagini empiriche volte ad analizzare la rete reale di connessione tra biblioteche impiegando un procedimento di raccolta dei dati mediante intervista a testimoni privilegiati operanti nei vari istituti.

L'analisi svolta si è centrata prevalentemente su due dimensioni: la densità e la centralità.

La "densità" esprime il livello generale dei legami tra i punti di un determinato reticolo (rappresentato come un grafo). Vi sarà maggiore densità quanto più numerose sono le linee direttamente collegate. La densità si basa su:

- indice di inclusività: indica il numero totale dei punti collegati meno il numero dei punti isolati (ovvero il totale dei punti collegati come proporzione del numero dei punti totale);
- grado di connessione: in cui quanti più attori evidenziano elevate connessioni, tanto maggiore sarà la densità del reticolo analizzato⁴.

La "centralità" fornisce invece indicazioni sugli attori del reticolo che sviluppano maggiori connessioni, svolgendo il ruolo di polo di attrazione e occupando, solitamente, delle posizioni chiave. Ci sono due livelli di centralità: quella "locale", in grado di rilevare la quantità di connessioni in relazione agli attori del suo ambiente circostante, e quella "globale" che rileva se un attore assume una posizione strategica nella struttura complessiva della rete.

Il concetto di centralità locale si basa sul principio dell'*ego-network* della scuola antropologica di Manchester⁵: «Il network in cui l'attore "j" è "ego" consiste di tutte le persone con cui "j" ha una relazione diretta e di tutte le relazioni tra queste persone» [Burt 1982,

1 I primi risultati di questa ricerca sono apparsi in: Fabio Severino - Giuseppe Anzera, *La Social Network Analysis per la cultura. Il caso Biblioteche di Roma*, «Economia della cultura», 15 (2005), n. 2, p. 273-282.

2 Dai tempi dei primi studi pionieristici di Noha S. Friedkin, *University social structure and social networks among scientists*, «American journal of sociology», 83 (1978), n. 6, p. 1444-1465, il filone di studi è cresciuto notevolmente; per un contributo recente si veda, ad esempio, l'analisi di Uwe Matzat, *Academic communication and Internet discussion groups: transfer of information or creation of social contacts*, «Social networks», 26 (2004), n. 3, p. 221-255.

3 Barry Wellman, direttore del celebre NetLab (Centre for Urban & Community Studies) in Canada, è stato il capostipite di una serie di studiosi che hanno cercato di analizzare i rapporti via Web impiegando la SNA. Il suo primo studio rilevante in materia risale al 1997: Barry Wellman, *Networks in the global village: life in contemporary communities*, Boulder: Westview Press, 1999.

4 In un grafo orientato come quello in esame (in cui esiste una vettorialità relazionale) la formula per calcolare la densità è la seguente: $l/n(n-1)$ con "l" uguale al numero di linee presenti e "n" uguale al numero di attori presenti nel reticolo: Stanley Wasserman - Katherine Faust, *Social Network Analysis: methods and applications*, Cambridge: Cambridge University Press, 1994.

5 Il concetto di *ego-network* è stato enucleato per la prima volta da Clyde Mitchell, *Social networks in urban situation: analyses of personal relationship in central African towns*, Manchester: Manchester University Press, 1969.

p. 31]. Per quanto attiene la centralità globale invece, gli indici ricavabili più importanti sono:

- indice di incidenza: deriva dal numero di legami che l'attore possiede (più il valore è alto, più il soggetto è ritenuto centrale);
- *betweenness* o indice di collocazione rispetto alla serie di collegamenti più brevi (detti geodetiche) che legano gli altri individui (più è elevato, maggiore è il controllo dell'attore sui flussi di comunicazione del network);
- indice di vicinanza relativo alla distanza fra l'attore e gli altri n-1 attori, sempre con riferimento ai percorsi più brevi (geodetiche): più è basso il valore della distanza con gli altri, più l'attore è centrale.

Se il percorso più breve tra una coppia di punti è una geodetica, la vicinanza tra gli attori corrisponde alla lunghezza della geodetica. La nozione più semplice di vicinanza è quella di "somma delle distanze", ossia la somma delle distanze geodetiche da tutti gli altri punti del grafo.

In conclusione, un punto risulta globalmente centrale se occupa una posizione a breve distanza dagli altri attori, ovvero se risulta vicino alla maggior parte dei punti del grafo. Va tenuto conto, infine, che in un grafo orientato - come quello in esame - i percorsi devono essere misurati lungo le linee che vanno nella stessa direzione.

4 Alcuni cenni sull'Istituzione biblioteche di Roma

L'Istituzione biblioteche di Roma è la rete di biblioteche del Comune di Roma. È nata nel 1996 sulla precedente rete civica (a sua volta costituita sulle biblioteche scolastiche e di quartiere) e al momento della ricerca⁶ contava 34 strutture, sparse su tutto il territorio comunale. È un sistema, l'Istituzione, giuridicamente autonomo dalla proprietà, il Comune di Roma, che gode di un suo budget annuale (nel 2003 è stato di 13,5 milioni di euro) per spese correnti e conto capitale, impiega 345 persone. La maggior parte degli utenti sono studenti e non residenti (a Roma ci sono 222 mila studenti universitari e più di un milione di pendolari quotidiani). Nel 2003 ci sono stati 1,2 milioni di utenti, 827 mila dei quali membri registrati; il patrimonio conta circa 600 mila documenti, con 1.500 posti di lettura. Il numero di utenti è in forte espansione: nel 2002 ci sono stati 42 mila nuovi iscritti, nel 2003 ulteriori 38 mila, la maggior parte giovani (il 60% del totale degli utenti ha un'età compresa tra i 19 e i 34 anni).

5 L'analisi

Per la raccolta dei dati è stato somministrato un questionario a mezzo intervista ai 34 responsabili delle biblioteche romane, ognuna rappresentata come attore del network, che l'Istituzione ha suddiviso amministrativamente in quattro aree geografiche denominate ACT: Nord Ovest, Nord Est, Sud Ovest, Sud Est. Il questionario ha registrato i rapporti che ogni attore-struttura ha con gli altri attori del network, con la direzione centrale, con gli uffici di servizio e con l'esterno (annualmente per esempio vengono realizzati 450 progetti con le scuole della città). I dati sono stati elaborati con il software specifico Ucinet 6.0. Qui abbiamo riportato solo le relazioni interne al network.

Come già detto, le dimensioni scelte sono state densità e centralità.

Per quanto riguarda la densità media, il dato emerso non è particolarmente elevato, risultando pari a 0,144 - dove "0" indica la densità nulla e "1" la densità massima (ovvero ogni attore in relazione con tutti gli altri).

In generale è raro trovare una forte coesione nella densità, ma il valore in oggetto è inferiore ai prerequisiti del modello. L'analisi della densità si mostra invece più interessante se consideriamo quella interna alle quattro sub-aree territoriali, le ACT. Per l'ACT

Nord Est la densità è 0,5, per la Sud Est è 0,361, per la Sud Ovest è 0,263 e 0,410 è per la Nord Ovest. La maggiore densità dell'area NE è dovuta alla presenza della biblioteca rivellata principale nei rapporti del network, la Centrale ragazzi, mentre un buon valore di densità appare anche nell'ACT NO. Nelle due aree meridionali la coesione interna è invece decisamente più debole. Risulta inoltre una certa discrasia tra le densità interne alle singole ACT e il dato globale: quando si creano connessioni all'interno del network, queste sono molto più frequentemente indirizzate verso attori della stessa ACT.

L'indice di centralità è illustrato nella tabella 1. Vi sono elencati i punti del reticolo in una graduatoria che considera il volume relazionale di ogni biblioteca, calcolando sia il numero delle strutture con cui è in contatto, sia il rapporto percentuale sul totale dei componenti del reticolo.

Emerge la centralità della Centrale Ragazzi, che intrattiene rapporti con ben 24 altri attori del network (un valore pari al 72,7% del totale), esprimendo un volume relazionale di gran lunga più ampio rispetto a quello delle altre biblioteche. Altri punti di riferimento nel reticolo risultano essere la Ostiense (che stabilisce relazioni con altri 13 attori, il 39,3% del totale) e la Flaiano (in relazione con 12 attori, il 36,3% del totale).

Tab. 1

Numero di attori connessi e percentuale degli attori per struttura

Struttura	Attori	% attori
Centrale ragazzi	24	72,7
Ostiense	13	39,3
Flaiano	12	36,3
Appia	11	33,3
Orologio	10	30,3
Raffaello	10	30,3
Vigneto	10	30,3
Valle Aurelia	10	30,3
Mozart	9	27,3
Villa Leopardi	8	24,2
Marconi	8	24,2
Rispoli	8	24,2
Penazzato	7	21,2
Tortora	7	21,2
Borromeo	7	21,2
Pisolini	7	21,2
Flaminia	7	21,2
Villa Mercede	7	21,2
Rodari	6	18,1
Rugantino	6	18,1
Bruno	6	18,1
Cornelia	6	18,1
Morante	6	18,1
Galline bianche	6	18,1
Longhena	5	15,1
Colli portuensi	4	12,1
Rossellini	4	12,1
Biblioteche in carcere	3	9
Corviale	3	9
Bibliobus	2	6
Sarti	2	6
Casa dei bimbi	1	3
Borghesiana	1	3
Villino Corsini	0	0

Tab. 2

Ego-network con numero di attori connessi e numero dei legami presenti

Struttura	Attori	N. legami
Centrale ragazzi	24	71
Ostiense	13	35
Flaiano	12	33
Appia	11	30
Pigneto	10	28
Valle Aurelia	10	27
Mozart	9	27
Raffaello	10	26
Orologio	10	25
Penazzato	7	24
Rispoli	8	22
Villa Leopardi	8	20
Rugantino	6	20
Marconi	8	19
Flaminia	7	18
Villa Mercede	7	17
Morante	6	17
Tortora	7	16
Galline bianche	6	16
Pasolini	7	15
Rodari	6	15
Cornelia	6	15
Borromeo	7	14
Bruno	6	14
Rossellini	4	10
Longhena	5	7
Colli portuensi	4	4
Biblioteche in carcere	3	4
Corviale	3	3
Sarti	2	2
Bibliobus	2	1
Casa dei bimbi	1	0
Borghesiana	1	0
Villino Corsini	0	0

Le altre biblioteche del *network* con un buon volume relazionale – almeno il 30% – sono: Appia, Orologio, Raffaello, Pigneto e Valle Aurelia.

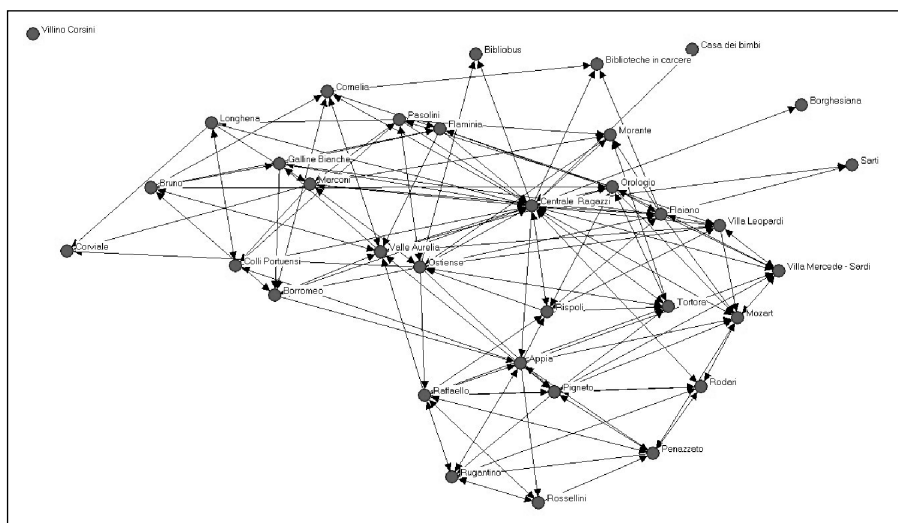
Questo *network* è interessante perché è costruito su una struttura formalmente orizzontale, senza una biblioteca di riferimento, direttiva: l'analisi SNA mette così in evidenza le leadership “naturali”.

È il caso della Centrale ragazzi, che - va detto - ha una funzione diversa dalle biblioteche territoriali, anche se formalmente non ha compiti di coordinamento. La sua strategicità è confermata anche dalla sua centralità locale. L'*ego-network* di questa biblioteca (tabella 2), mostra relazioni con 24 attori e ben 71 legami (il 44% circa del totale), un valore molto più elevato rispetto anche a quello delle altre biblioteche a maggiore centralità: Ostiense (35 legami), Flaiano (33), Appia (30), Pigneto (28), Mozart e Valle Aurelia (27).

La centralità della biblioteca Centrale ragazzi è evidenziata anche dall'analisi delle geodetiche relativa al numero di “tappe” che il flusso relazionale deve seguire per la connessione di una coppia di punti. La geodetica più lunga, per questa biblioteca, ha valore 4 solo in due circostanze (ovvero sono necessari altri tre attori per giungere all'altro capo dell'interazione), in tutte le altre è in grado di interagire direttamente con le altre biblioteche, al massimo coinvolgendo due attori⁷.

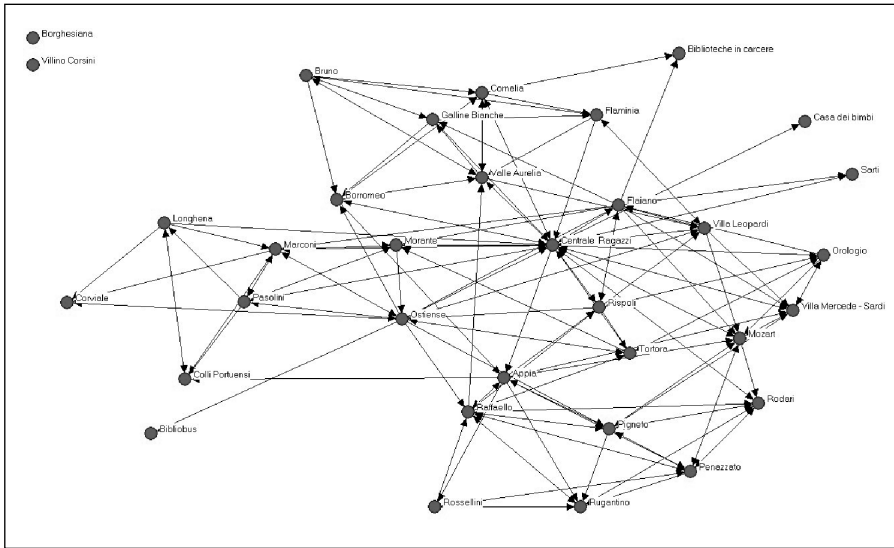
I grafi qui riportati mostrano un ulteriore approfondimento della ricerca: si interpretano le diverse modalità di interazione interna rilevate con i questionari. Ai livelli di interazione sono stati assegnati valori da 1 a 4, in relazione alla frequenza ed i grafi sono l'espressione della media ponderata di questi valori:

- 1) saltuaria: interazioni presenti almeno una volta l'anno;
- 2) periodica: interazioni almeno trimestrali;
- 3) frequente: interazioni almeno mensili;
- 4) continuata: interazioni a giorni alterni o quotidiane.

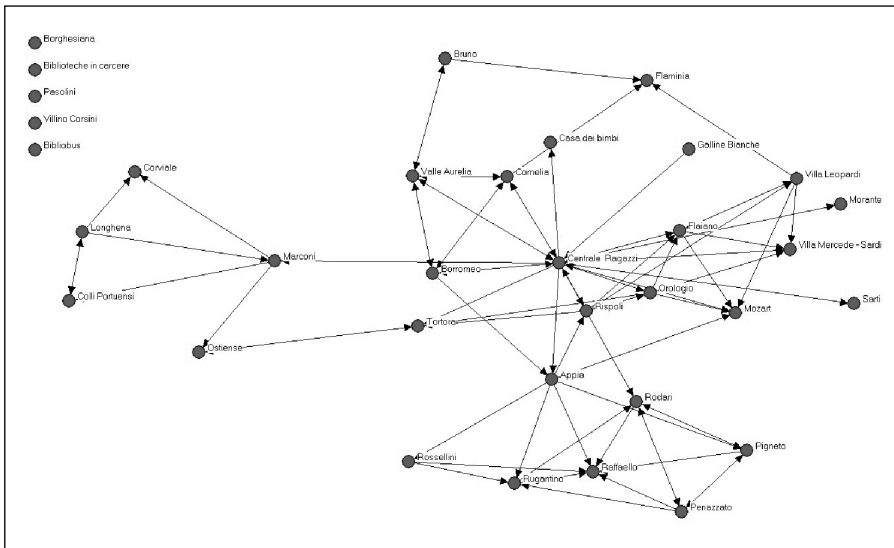


Grafo 1: interazione saltuaria

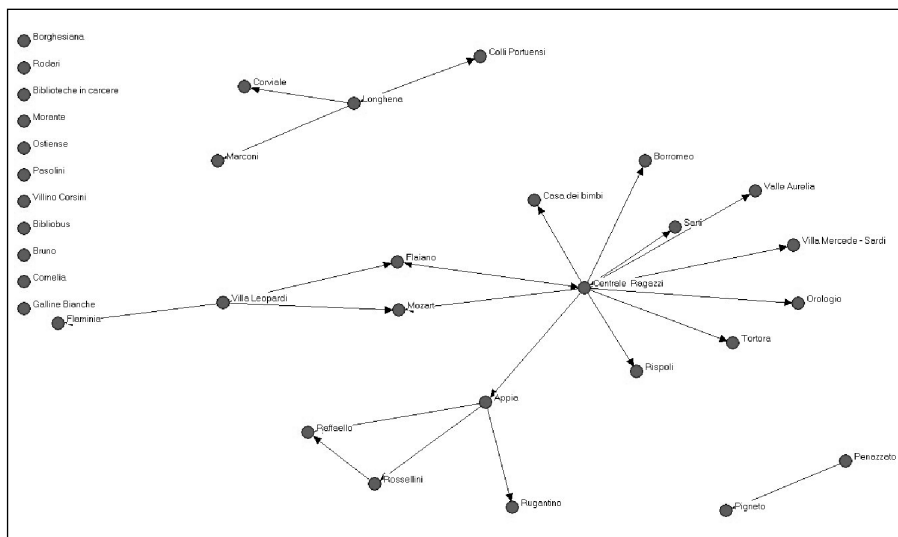
⁷ Nei grafi presentati in Fabio Severino - Giuseppe Anzera, *La Social Network Analysis per la cultura cit.*, è possibile visualizzare le geodetiche, la *clique* (sub-rete naturale) formata dagli otto attori con il maggior volume relazionale, le differenze evidenziate tra ACT e le *clique* naturali e di distinguere la struttura relazionale rispetto alla distribuzione geografica delle biblioteche sul territorio.



Grafo 2: interazione periodica



Grafo 3: interazione frequente



Grafo 4: interazione continuata

Non risulta una grande differenza tra il Grafo 1 (saltuaria), completo, in pratica, di tutte le interazioni che intercorrono tra gli attori del network, e il Grafo 2 che mostra le relazioni almeno periodiche. I dati si raffinano all'infittirsi dei rapporti. Vediamo infatti che nei Grafi 3 e 4 aumenta il numero di biblioteche poste al margine della figura, ovvero più isolate. Si confermano così le considerazioni tratte dai dati relativi agli indici di centralità delle Tabelle 1 e 2. La biblioteca Centrale ragazzi si conferma non solo molto attiva in termini di rapporti quantitativi, ma anche molto assidua.

L'analisi sull'assiduità delle relazioni si esprime al meglio nel Grafo 3 (frequenti) che mette in rilievo, oltre alla Centrale ragazzi, una serie di attori di snodo del network (Appia, Rispoli, Marconi, Valle Aurelia, Flaiano), non tutti corrispondenti sul piano del volume relazionale, ma che svolgono un ruolo di collegamento tra la Centrale ragazzi, motore iperattivo, e gli altri attori periferici tramite relazioni frequenti, ovvero almeno mensili. Quindi, se si concentra lo sguardo sulle relazioni complesse e reiterate all'interno del network, queste ultime cinque biblioteche svolgono un ruolo inedito, di supporto all'attore primario, la biblioteca Centrale ragazzi.

Anche il Grafo 4 (continuato) mostra dei risultati interessanti: sono presenti, sorprendentemente, poche relazioni reciproche di forte intensità; del resto, anche ai livelli più bassi, la reciprocità relazionale raramente compare con lo stesso grado.

6 Conclusioni

La Social Network Analysis applicata alla rete bibliotecaria civica di Roma mostra:

- a) scarsa densità generale delle relazioni nel reticolo;
- b) maggiore propensione alla connessione con biblioteche della stessa ACT;
- c) importanza fondamentale della biblioteca Centrale ragazzi, quale elemento di polarizzazione delle relazioni e snodo strategico di tutto il reticolo;
- d) esistenza di un sottogruppo di otto biblioteche (Centrale ragazzi, Ostiense, Flaiano, Appia, Orologio, Raffaello, Pigneto e Valle Aurelia) in grado di porsi come nucleo centrale dell'intero sistema relazionale;

e) poche relazioni reciproche continuate in frequenza e un gruppo di cinque biblioteche non evidenti per volume di relazioni ma strategiche per periodicità;

f) possibilità che la distanza fisica tra le strutture possa esercitare una certa influenza sulla eventualità che si creino connessioni: più le biblioteche sono prossime dal punto di vista territoriale, maggiori sono le probabilità che sviluppino legami.

La SNA ha mostrato dei risultati forse non previsti. Un organigramma di strutture così orizzontale come la rete di biblioteche pubbliche romane, senza un cuore centrale, mostra delle leadership inconsuete. La Centrale ragazzi, di per sé una realtà settoriale, per un'utenza specifica, mostra invece una iperattività che coinvolge tutti gli attori del network, alcuni indipendentemente dalla posizione geografica. Eventuali allocazioni di risorse economiche o di personale, forse potrebbe partire da queste considerazioni. Anche eventuali posizionamenti di nuove strutture o assunzioni e trasferimenti di personale potrebbe trarre suggerimento da questa analisi di performance sociologica.

L'offerta bibliotecaria oggi è caratterizzata dai servizi aggiuntivi e dagli aspetti caratterizzanti (*location*, orari, *comfort*, multimedia, iniziative), risultati di un buon management, a cui una ricerca SNA può dare utili indicazioni. Emerge la qualità delle risorse umane, definita in termini di capacità propositiva, progettuale e di coinvolgimento delle strutture partner: saper amplificare la portata delle iniziative realizzate, moltiplicarne la riuscita, sentire l'esigenza che la diffusione sul territorio, anche non di propria competenza, è un tratto essenziale del pubblico servizio, per raggiungere nuovi pubblici.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Anzera Giuseppe. *L'analisi dei reticoli sociali*. Roma: La Goliardica, 1999.
- [2] Burt Ronald S. *Toward a structural theory of action*. New York: Academic Press, 1982.
- [3] *Sette idee per la cultura*, a cura di Fabio Severino e Michele Trimarchi. Milano: LabItalia edizioni, 2005.
- [4] *Un marketing per la cultura*, a cura di Fabio Severino. Milano: Franco Angeli, 2005.

The Social Network Analysis on library systems The Roman municipal case

by Fabio Severino and Giuseppe Anzera

Which are truly the relationships inside an organization?

How is it possible to exploit the technology to improve the communication and the informational flows among people, groups and organizations?

Each person working in an organization is part of a social network which is not mapped in any formal organigram.

In practice, the goal of the Social Network Analysis (SNA) is to find and analyze data and information to discover any relations and interaction models among entities.

A traditional organigram shows formal relationships (who works and where, what and for whom) while a SNA chart shows informal links (who knows who, who shares information with whom).

This allows the organization to understand and to improve the relationships which can either facilitate or hamper the creation and the copartnership of knowledge. Generally this links inside the organization are invisible, and therefore, SNA plays a detective role aimed to discover true networks which operate under the formal organizational structure and which show the means of improvement.

The SNA activity inside the organization can be carried out either once, or can be part of a more complete and recurrent approach directed to improve the internal communication flows.

The main aim of SNA is to ask people belonging to the organization for an evaluation of the importance and the utility of a particular type of information, of the gatekeepers, of the frequency of updating and of the quality of interaction.

The SNA process uses questionnaires and interviews to collect data.

A specific software, such as UCINET, analyses the collected answers, with the aim of drawing a map of information network containing all the correlated details such as degree, closeness, betweenness which describe the position of each subject on the basis of their nearness to the centre of the considered network.

FABIO SEVERINO, Dipartimento di sociologia e comunicazione, Università degli studi di Roma La Sapienza, e-mail fabio.severino@uniroma1.it

GIUSEPPE ANZERA, Dipartimento di sociologia e comunicazione, Università degli studi di Roma La Sapienza, e-mail giuseppe.anzera@uniroma1.it

This process provides the basic information which is employed to plan changes of the network on the basis of the priorities with the aim of improving the links and the knowledge streams among existing groups.

The new information will allow the flow of knowledge exchange to be improved. This will permit not to repeat the same errors and to avoid to invent the same problem solutions, to react faster to changes and to use the information and the proper skills when decisions are made.

Social Network Analysis is a good tool both for the organization having high informational density that need reliable internal communicational process and for the ones pursuing a continuous improvement of the organization.

This methodology was applied for the first time in Italy to a libraries network. This study concerns the Istituzione Biblioteche di Roma.