

Spazio, identità e ricerca in biblioteca: un seminario a Paderno Dugnano

Dalla percezione dello spazio alla qualità della gestione

di Gianni Stefanini

Il 6 aprile scorso si è svolto a Paderno Dugnano, nella nuova biblioteca comunale realizzata su un progetto di Gae Aulenti ed inaugurata a maggio del 2009, un seminario sull'identità della biblioteca e del suo spazio. Non si è trattato di un caso che un tema del genere venisse affrontato in questo spazio che ha visto confrontarsi, nelle varie fasi della sua realizzazione, ed a volte anche molto vivacemente, architetti, bibliotecari, amministratori.

Il seminario è stato organizzato dal Csbno (Consorzio bibliotecario Nord-Ovest di Milano) in stretta collaborazione con le reti bibliotecarie della provincia di Milano e di Monza Brianza, che ormai da anni condividono riflessioni, confronti e a volte anche ricerche sull'identità della biblioteca e sulle modalità di svolgimento delle ricerche stesse.

Il tema che le reti bibliotecarie¹ hanno voluto mettere al centro di questa iniziativa è stato, nella sua generale formulazione, quello dell'identità della biblioteca, condividendo la necessità di indagarla, per meglio conoscerla, attraverso strumenti che non fossero più solamente ed esclusivamente le classiche attività di misurazione di natura quantitativa, bensì aprendosi ad approcci, teorici e pratici, che si ponessero come oggetto la natura qualitativa dei fenomeni indagati.

Le cinque reti bibliotecarie che hanno promosso l'iniziativa, sia per la propria complessità organizzativa e gestionale, sia per la loro lunga tradizione di analisi e riflessione su queste problematiche², possono contare su una consolidata tradizione

GIANNI STEFANINI, direttore Sistema bibliotecario Nord – Ovest, via Valassina 1, 20037 Paderno Dugnano (MI), e-mail gianni.stefanini@csbno.net.

¹ Le cinque reti presenti, Brianzabiblioteche (Pieraldo Lietti), Sistema bibliotecario del Vimerchiese (Alessandro Augustoni), Sistema bibliotecario Milano Est (Fabio Pessina), Fondazione per Leggere (Stefano Parise) e Csbno (Gianni Stefanini e Rino Clerici) rappresentano un'area di oltre 2,5 milioni di abitanti con oltre 200 biblioteche e più di 500 bibliotecari, oltre 350.000 utenti, più di 5 milioni di prestiti, e con una consistenza di offerta di oltre 5 milioni di documenti.

² Tradizione che affonda le radici nel fervore che caratterizzò i sistemi bibliotecari della provincia di Milano negli anni '80 sotto la guida della compianta Novella Sansoni, assessore prima e presidente poi della Provincia di Milano, che raccolse intorno a sé un vivace gruppo di consulenti tra cui ricordiamo Massimo Belotti, Romeo Brambilla, Miranda Sacchi, Loris Rizzi e altri.

ne di analisi quantitative, oggettivata in dati, tabelle, serie storiche, che ne hanno fatto un punto di riferimento per tutte le biblioteche italiane di pubblica lettura; proprio questa tradizione, così efficacemente consolidata, ha fatto crescere negli ultimi anni l'esigenza di un maggior affinamento delle ricerche, e di un loro orientamento verso valutazioni qualitative, per comprendere meglio i processi di cambiamento in corso e le esigenze che il mutare dell'identità della biblioteca stavano e stanno prepotentemente ponendo a bibliotecari ed amministratori.

Gli orientamenti portati avanti dalle singole reti ed espressi nel corso del seminario, più come un impegno per il futuro che non come resoconto dell'attività svolta, si sono indirizzati verso l'esigenza di indagare il fenomeno della dispersione (Pieraldo Lietti, Brianzabiblioteche), per comprendere le motivazioni per le quali gli utenti abbandonano le biblioteche (il 12% annuo), per capire i motivi per cui le loro aspettative sono disattese, e poter dunque progettare ed attuare servizi capaci di fidelizzarli in modo stabile. Un altro aspetto sottolineato (Fabio Pessina, Sistema bibliotecario Milano Est) è stata la necessità di rappresentare agli amministratori modelli compiuti e scientificamente consolidati dei servizi bibliotecari al fine di fornire loro gli elementi necessari alla programmazione (e al finanziamento) di tali strutture. La Fondazione per Leggere (Stefano Parise) ha sottolineato come lo strumento della ricerca qualitativa sia da adottare anche per le reti bibliotecarie in rapporto alla loro utenza di riferimento, cioè i bibliotecari. Infine il Csbno (Gianni Stefanini e Rino Clerici) ha rilevato come le indagini qualitative, pur essendo sempre più praticate dalle reti pubbliche, faticano a raggiungere la comunità dei ricercatori e del mondo accademico che su tali strumenti sta indagando sempre di più.

Anche per tale ragione il seminario ha voluto "gettare un ponte" tra la realtà di frontiera delle reti bibliotecarie e il mondo accademico attraverso la presentazione di tre lavori, in maniera diversa collegati a tesi di laurea o a progetti di dottorato, in ambito biblioteconomico ed architettonico. Si è voluto in tal modo non solo presentare ed evidenziare tre contributi di significativo valore, frutto del lavoro di giovani ricercatrici, bensì sottolineare l'esigenza di un più stretto collegamento tra le realtà operative, rappresentate dalle cinque reti bibliotecarie, e l'ambito della didattica e della riflessione maturata all'interno dell'Università.

Il seminario, secondo questa prospettiva, ha voluto costituire l'occasione non solo di una riflessione approfondita sui temi dell'identità della biblioteca, ma anche l'opportunità per realizzare, tutti insieme, un grande progetto di ricerca sulle nostre realtà bibliotecarie in continuo movimento e trasformazione, che presentano situazioni nuove, vivaci, ricche di stimoli e capaci di attrarre nuovo pubblico, come la biblioteca Tilane, nella cui sede si è svolto il seminario, ma anche sedi piccole e magari meno attraenti, aperte talvolta solo poche ore alla settimana, e che da sole non possono certamente disporre delle metodologie, concretamente applicate, indispensabili per dare una risposta ai bisogni sempre più complessi della loro comunità di riferimento.

Il seminario ha cercato di indicare ai bibliotecari una strada da percorrere, certamente non semplice, per affrontare ed alla fine risolvere nel modo più adeguato i tanti problemi che si situano nel loro ambito di attività.

Lo spazio della biblioteca e la sua identità

di Maurizio Vivarelli

I temi, tra loro strettamente intrecciati, dell'identità della biblioteca pubblica e della sua manifestazione nello spazio continuano ad essere, io credo, di notevole interesse. Si ricorderà certamente che proprio il «Bollettino AIB» si è occupato ampiamente, qualche anno fa, di questo complesso argomento³. Il dibattito, nella sua variegata articolazione, si collocava in un contesto stimolato anche dalla pubblicazione dell'ormai classico studio di Paolo Traniello *Biblioteche e società* (Bologna: il Mulino, 2005), che metteva in evidenza con grande lucidità la difficoltà delle biblioteche, e delle biblioteche pubbliche in particolare, nell'utilizzare efficacemente, a fronte degli scenari attuali, i modelli, le tecniche e le procedure definiti nell'alveo della tradizione biblioteconomica moderna. I grandi cambiamenti intervenuti nella società postindustriale, la diffusione delle tecnologie dell'informazione, i connotati problematici e sfuggenti dei documenti digitali, le nuove metafore ed i nuovi paradigmi interpretativi utilizzati per interpretare una realtà il cui tasso di complessità è in continuo aumento hanno accentuato la crisi del modello classico, da ritenere ormai decisamente non reversibile. Anche per questi motivi, come ho avuto modo di sostenere in altre sedi, ha acquisito un'importanza particolare la riflessione sullo spazio della biblioteca⁴. Lo spazio mostra, anzitutto sotto il profilo percettivo, attraverso

MAURIZIO VIVARELLI, Università di Torino, Dipartimento di scienze letterarie e filologiche, via S. Ottavio 20, 10110 Torino, e-mail maurizio.vivarelli@unito.it.

³ Da segnalare i seguenti contributi, tutti pubblicati sul «Bollettino AIB»: Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica: un progetto incompiuto della modernità*, 45 (2005), n. 3, p. 273-276; Maria Stella Rasetti, *La biblioteca è rock, anzi è fusion*, 46 (2006), n. 1/2, p. 5-8; Riccardo Ridi, *Sulla natura e il futuro della biblioteca pubblica: lettera aperta a Claudio Leombroni*, ivi, p. 87-90; Giuseppe Vitiello, *L'accesso alla informazione e le politiche bibliotecarie*, ivi, p. 91-94; Anna Galluzzi, *Il futuro della biblioteca pubblica*, ivi, p. 95-104; Sergio Conti, *Ha un futuro la biblioteca pubblica? Spunti e provocazioni (in funzione scaramantica)*, 46 (2006), n. 3, p. 263-269; Alberto Petrucciani, *Biblioteca pubblica senza identità? No, grazie*, 46 (2006), n. 4, p. 377-382; Elena Boretti, *Un grande servizio bibliotecario per tutti*, ivi, p. 383-398; Maurizio Vivarelli, *Interpretare la biblioteca pubblica; alcune osservazioni metodologiche*, 47 (2007), n. 1/2, p. 143-149; AIB. Commissione nazionale biblioteche pubbliche, *Ancora sull'identità della biblioteca pubblica*, ivi, p. 151-158; Roberto Ventura, *La valutazione della biblioteca pubblica: problematiche e strumenti di misurazione dell'impatto culturale, sociale ed economico*, 47 (2007), n. 3, p. 289-324. Da segnalare anche il contributo di Sergio Dogliani, *La (mia) verità su Idea Store*, anch'esso sul «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 2, p. 259-268, commentato, nello stesso fascicolo da un interessante articolo di Alberto Salarelli, *Pubblica 2.0*, ivi, p. 247-258. Una riflessione ampia e articolata su questi temi è ora in Claudio Leombroni, *Sulla pubblicità della biblioteca pubblica*, in: *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, a cura di Angela Nuovo, Alberto Petrucciani e Graziano Ruffini, Roma: Sinnos, 2008, p. 253-285. Per un'introduzione ai temi del dibattito, fuori dall'Italia si rimanda a due numeri della rubrica *Osservatorio internazionale* curata su «Biblioteche oggi» da Carlo Revelli, *La biblioteca pubblica e la sua missione*. 1, 25 (2007), n. 8, p. 89-93; *La biblioteca pubblica e la sua missione*. 2., 25 (2007), n. 9, p. 50-53.

⁴ In questo contesto si situano, non a caso, i volumi di Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma: Carocci, 2009, e di Antonella Agnoli, *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*, Roma-Bari: Laterza, 2009.

quali “forme” si oggettivi in esso, e nei suoi confini, l’esito della riflessione (e delle scelte ad essa conseguenti) sulla strutturazione di nuovi modelli. Lo spazio della biblioteca, una volta progettato e realizzato, dispone di una sua evidente efficacia simbolica. Comunica, alla lettera, una “idea” di biblioteca, sulla cui produzione convergono, integrandosi, lo spazio architettonico, lo spazio bibliografico, lo spazio digitale. Le persone, a valle, percepiscono, più o meno consapevolmente, i segni ed i codici che in quello spazio si situano, e con essi interagiscono⁵. Per questi motivi, qui riassunti in modo estremamente rapido, mi è sembrato utile proporre di sottolineare la dimensione testuale dello spazio. Se pensiamo lo spazio della biblioteca, in senso socio semiotico, come un testo, disponiamo di un’infrastruttura interpretativa entro la quale possiamo situare i complessi processi attraverso i quali le persone, cooperando interpretativamente, leggono lo spazio. È in questo modo che viene costruita, nella sua radice, l’identità della biblioteca. È in questo sguardo, necessariamente plurale, e carico di così tante implicazioni, che le persone si situano nello spazio della biblioteca, lo abitano, fanno in esso “mente locale”⁶.

Alla luce di queste sommarie premesse si è ritenuto utile organizzare un seminario, svoltosi presso la biblioteca di Paderno Dugnano, ed organizzato dal Consorzio bibliotecario Nord-Ovest di Milano, con l’obiettivo di verificare, contestualmente, sia alcuni esiti della riflessione teorica, sia le possibili (ed io credo auspicabili) ricadute applicative. Secondo questa prospettiva si collocano dunque gli interventi di Chiara Faggiolani, Maddalena Giavina Cospettin, Giulia del Vecchio. Nel primo, collegato ad un progetto di dottorato di cui è tutor Giovanni Solimine, viene sottolineata la rilevanza dei metodi di ricerca qualitativa in biblioteca, finalizzati ad un approccio definito “misto” dall’autrice, il cui nucleo centrale devono essere gli utenti, e le complesse relazioni che si stabiliscono (o non si stabiliscono), con lo spazio della biblioteca. Il secondo contributo, di Maddalena Giavina Cospettin, trae origine da una tesi di laurea, di cui sono stato relatore, discussa presso l’Università di Torino. In questo caso oggetto della ricerca è stata l’analisi, con stile *grosso modo* etnografico, delle pratiche d’uso dello spazio della Biblioteca nazionale universitaria di Torino. Infine il terzo contributo, di Giulia del Vecchio, anch’esso collegato ad un progetto di dottorato, si pone l’obiettivo di verificare i processi di significazione che dallo spazio si originano, le pratiche d’uso che da essi conseguono, ed i suggerimenti che da questo approccio possono essere riferiti alla organizzazione del servizio bibliotecario, in quanto manifestazione oggettivata di un processo di costruzione di uno spazio “pubblico”. Personalmente ritengo queste articolate linee di indagine significative sotto il profilo teorico ed utili sotto quello pratico, per i motivi accennati in precedenza e per le osservazioni esposte dalle autrici. La mia impressione di sintesi è che, in questo modo, si possa provare ad esplorare con attenzione, e da vari punti di vista, ciò che avviene entro i confini della biblioteca, quali “tattiche” nel suo spazio si collocano, ed a quali “strategie” esse rispondano. Strategie, con De Certeau, da riferire al «calcolo (o la manipolazione) dei rapporti di forza che divengono possibili dal momento in cui un soggetto dotato di una propria volontà e di un proprio potere (un’impresa, un esercito, una città, un’istituzione scientifica) è isolabile. Essa postula un luogo suscettibile d’essere circoscritto come spazio pro-

⁵ Scusandomi per l’autocitazione, rimando per una più ampia trattazione di questi concetti al mio *Un’idea di biblioteca: lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana: Vecchiarelli, 2010.

⁶ Il riferimento è, naturalmente, al volume di Franco La Cecla, *Mente locale: per un’antropologia dell’abitare*, Milano: Elèuthera, 1993.

prio e di essere la base da cui gestire i rapporti con obiettivi o minacce esteriori (i clienti o i concorrenti, i nemici, la campagna intorno alla città, gli obiettivi e gli oggetti della ricerca)»; a questi rapporti di forza l'utente-consumatore dello spazio non può rispondere che attraverso tattiche, appunto, e quindi «giocare sul terreno che [gli] è imposto così come lo organizza la legge di una forza estranea»⁷. Una serie di temi complessi, non c'è dubbio, con i quali è indispensabile provare almeno a confrontarsi. Il fatto che ciò accada, anche attraverso i contributi qui presentati, ritengo che sia indispensabile per capire ciò che accade nelle biblioteche, secondo un punto di vista in cui dovrebbero integrarsi l'architettura, la sociologia, e soprattutto, una biblioteconomia del tutto consapevole di ciò che può qualificare ed arricchire la propria attuale configurazione disciplinare.

⁷ Cfr. Michel De Certeau, *L'invenzione del quotidiano*, Roma: Edizioni Lavoro, 2001. Le citazioni sono a p. 71 ed a p. 73.

Dagli usi agli utenti. Nuovi percorsi di ricerca in biblioteca

di Chiara Faggiolani

Nel panorama biblioteconomico italiano ci sono temi intorno ai quali si è sviluppata una prolifica riflessione teorica ma che raramente si sono tradotti in domande di ricerca, trovando uno spazio di approfondimento nelle indagini in biblioteca. I molteplici significati che possono essere attribuiti alla fruizione del servizio, l'ambito della percezione dello spazio e dell'identità, l'analisi dei bisogni dell'utente ne sono un esempio⁸.

Ad oggi nel nostro paese le indagini empiriche in biblioteca si sono concentrate quasi esclusivamente sulla misurazione e valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio e, in anni più recenti, sulla soddisfazione dell'utente⁹. La scarsità di risorse umane ed economiche a disposizione è sicuramente una tra le principali cause di questa tendenza, ma va anche riconosciuta una ancor debole consapevolezza circa il ruolo strategico della ricerca applicata¹⁰. In uno scenario come quello attuale, in cui è indispensabile comprendere le regole che animano i comportamenti degli utenti al fine di poter co-determinare il cambiamento per non subirlo passivamente, dovrebbe essere proprio la ricerca applicata la fonte privilegiata delle informazioni necessarie per prendere decisioni più consapevoli. Qualcosa in tal senso sta cambiando: un segnale arri-

CHIARA FAGGIOLANI, Sapienza Università di Roma, Dipartimento di Scienze documentarie, linguistiche e geografiche, e-mail chiara.faggiolani@gmail.com.

Ultima consultazione siti web: 7 luglio 2011

8 A titolo esemplificativo per una riflessione sull'analisi dei bisogni Cfr. Stefano Parise, *La formazione delle raccolte nelle biblioteche pubbliche*, Milano: Editrice Bibliografica, 2008; sul tema della percezione Cfr. Maria Stella Rasetti, *Quando la biblioteca mette ansia: investire sulla formazione degli utenti per consolidare la reputazione del servizio*, in *Biblioteche & formazione: dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti, Milano: Editrice Bibliografica, 2008, p. 89-99; sul tema dell'identità cfr. Maurizio Vivarelli, *Un'idea di biblioteca: lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana: Vecchiarelli, 2010.

9 Per una panoramica sui metodi per la valutazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti si veda rispettivamente Anna Galluzzi, *La valutazione dei servizi* in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine, Paul Gabriele Weston, Roma: Carocci, 2007, p. 129-143 e Giovanni Di Domenico, *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione* in *Biblioteconomia: principi e questioni* cit., p. 144-166.

10 Con questa espressione s'intende la ricerca a servizio di aziende, istituzioni, servizi ed enti finalizzata a comprendere e spiegare processi per indurre negli attori il cambiamento, «abbinando così ad una finalità conoscitiva un intento operativo». Cfr. Giampiero Gobo, *La ricerca qualitativa: passato, presente, futuro*, introduzione all'edizione italiana di David Silverman, *Come fare ricerca qualitativa: una guida pratica*, Roma: Carocci, 2002, p. 24. Sull'importanza della ricerca in biblioteca Cfr. Anna Maria Tamaro, *Prefazione* a Alison Jane Pickard, *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano: Editrice Bibliografica, 2010, p. 13-31; cfr. Ilaria Moroni – Monica Vezzosi, *Fare ricerca, apprendere e condividere in biblioteca*, «JLIS», 2 (2001), n. 1, disponibile online su <<http://leo.cilea.it/index.php/jlis/article/viewFile/4618/4481>>.

va dallo sviluppo della riflessione teorica relativa alla metodologia della ricerca in biblioteca¹¹ – l'applicazione nel nostro ambito di studi degli strumenti della ricerca sociale – e dalla crescente attenzione con cui si guarda alla ricerca qualitativa¹².

In tal senso pare opportuno precisare che in queste pagine l'espressione "ricerca qualitativa" viene utilizzata nella sua accezione metodologica, ovvero come approccio all'indagine che adotta procedure analitiche che «non presuppongono la trasformazione dei fenomeni studiati in numeri (cioè la loro quantificazione) e il loro trattamento statistico, bensì procedure più informali, che si affidano alla capacità e alle risorse analitiche del ricercatore, come la concettualizzazione»¹³. In ambito biblioteconomico, con l'espressione "indagine qualitativa" si è fatto riferimento principalmente all'oggetto di studio dell'indagine: la qualità del servizio erogato dalla biblioteca, intesa come soddisfazione dell'utente ed efficacia del servizio, rilevata sovente attraverso strumenti quantitativi (il questionario).

Obiettivo di questo breve contributo è evidenziare il ruolo strategico che la metodologia qualitativa può avere, non solo nel fornire valide risposte alle domande di ricerca dominanti (customer satisfaction, ad esempio), ma anche nell'aprire la ricerca applicata in biblioteca a nuovi ambiti di indagine.

Domande emergenti e nuovi strumenti di ricerca

Negli ultimi anni l'interesse per la ricerca qualitativa nell'ambito delle così dette *Humanities* è molto cresciuto non solo in termini di sistematizzazione e riflessione teorica, ma anche nella pratica della ricerca empirica, tanto che è abbastanza frequente sentir parlare di ricercatori che si autodefiniscono "qualitativi" sulla base della condivisione di uno specifico stile di indagine. L'analisi della letteratura scientifica non solo rende conto della complessità del dibattito "qualitativo vs quantitativo" in una dimensione storica¹⁴, ma mette in evidenza un'altra caratteristica dell'approccio qualitativo, il fatto di essere una metodologia di ricerca trans-disciplinare¹⁵:

La ricerca qualitativa si colloca dunque all'intersezione di un'ampia gamma di tradizioni intellettuali e disciplinari, e allo stesso tempo non si risolve completa-

11 Si veda Alison Jane Pickard, *La ricerca in biblioteca* cit. e i contributi dedicati a questo tema su «Biblioteche oggi», 29 (2011), n. 2: Anna Maria Tamaro, *Insegnare la metodologia di ricerca*, p. 7-10; Agnese Perrone, *La ricerca, un'avventura che non conosce steccati*, p. 10-13; Elena Corradini, *Tradurre un manuale sui metodi di ricerca*, p. 14-17.

12 Si vedano alcuni contributi usciti su questa stessa rivista: Ilaria Moroni, *Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 4, p. 485-492; Ilaria Moroni – Monica Vezzosi, *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa*, «Bollettino AIB», 50 (2010), n. 1/2, p. 89-108. Si veda anche Emiliano Santocchini, *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, Roma: Associazione italiana biblioteche, 2010.

13 Cfr. Elvira Cicognani, *Psicologia sociale e ricerca qualitativa*, Roma: Carocci, 2002, p. 7.

14 Per una panoramica sull'evoluzione della ricerca qualitativa in Italia cfr. Giampietro Gobo, *Con giustificato ritardo: la nascita della ricerca qualitativa in Italia*, in: David Silverman, *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*, Roma: Carocci, 2008, p. I-XVII.

15 «Essa appare ora come un campo sempre più *interdisciplinare, transdisciplinare, post-disciplinare* e, in molti casi, *contro disciplinare*. È *multi paradigmatica* sul piano teorico e coloro che la adottano sono sensibili al valore conoscitivo di un approccio *plurimetodologico*». Cfr. Giovanna Gianturco, *L'intervista qualitativa: dal discorso al testo scritto*, Milano: Guerini Scientifica, 2005, p. 26.

mente in nessuna di esse: più che un'entità stabile nel corso del tempo, l'evoluzione di ogni disciplina appare infatti come un alternarsi di prospettive e paradigmi differenti, spesso in competizione e sovrapposizione tra loro. Ciò che contraddistingue l'indagine qualitativa non è il rimando a una particolare area di studi, quanto il riferimento ad alcune indicazioni di fondo nel fare ricerca:

- il ruolo centrale della “visione del mondo” dei soggetti per l'interpretazione della realtà;
- la generazione di materiali attraverso strategie sensibili ai contesti di vita quotidiana;
- il desiderio di una comprensione quanto più possibile olistica e complessa della realtà studiata¹⁶.

Se è vero che l'orientamento scientifico qualitativo attraversa diverse discipline, ad un'attenta analisi non sfugge la presenza di un tratto comune a tutte: la necessità di un approccio metodologico capace di indagare l'oggetto di studio in profondità e nel suo contesto naturale.

La questione dell'oggetto: dagli “usi” agli “utenti”

Nella riflessione sulla metodologia della ricerca in biblioteca – come del resto nella ricerca empirica tout court – quella dell'oggetto è, quindi, la questione preliminare: ciò che conta è sapere cosa cercare, il come ne è una conseguenza perché è la cosa indagata che indica la direzione da seguire.

Rileggendo l'evoluzione delle indagini in biblioteca (fig. 1) attraverso la lente interpretativa dell'oggetto di ricerca, ci rendiamo conto di quanto, nella costruzione della loro fisionomia, siano state determinanti le “spinte esogene”: fattori contestuali e ambientali che inevitabilmente hanno contribuito a definirne gli obiettivi conoscitivi.

	Prima fase	Seconda fase	Terza fase
Periodo di riferimento	Anni Ottanta - Novanta	Anni Novanta- Duemila	Oggi
Spinte esogene	Tagli di bilancio	Attenzione alla qualità e cultura del servizio	Ridefinizione del “posizionamento” della biblioteca
Oggetto delle indagini	Misurazione e valutazione dell'efficacia e dell'efficienza	Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente	Utente: bisogni, percezione etc. Impatto sociale ed economico ¹⁷
Metodo	Statistiche di biblioteca	Ricerca quantitativa: questionario	Approccio misto: ricerca qualitativa e ricerca quantitativa

Fig. 1. Le tre fasi della ricerca in biblioteca

¹⁶ Fabio Dovigo, *La ricerca qualitativa: piccola cartografia portatile*, in: *La qualità plurale: sguardi transdisciplinari sulla ricerca qualitativa*, a cura di Fabio Dovigo, Milano: Franco Angeli, 2005, p. 21. Il volume raccoglie gli atti del Convegno “Ricerca educativa e qualità della formazione”, promosso dall'Università di Bergamo nel 2003, organizzato proprio al fine di contribuire a dare vita ad un confronto tra discipline rispetto alle tematiche della ricerca qualitativa.

¹⁷ Altro ambito che comincia a rappresentare anche nel nostro paese un filone di studi dai confini ben definiti è quello dell'impatto sociale ed economico. Cfr. Roberto Ventura, *La biblioteca rende: impatto sociale e economico di un servizio culturale*, Milano: Editrice Bibliografica, 2010.

Se i tagli di bilancio degli anni Ottanta¹⁸ e l'attenzione alla qualità e la nascita della cultura del servizio degli anni Novanta¹⁹ sono state le spinte esogene dalle quali le pratiche di misurazione e valutazione e le indagini di customer satisfaction hanno in parte tratto la propria fisionomia, oggi è l'assenza di un posizionamento strategico della biblioteca nella cosiddetta società postmoderna a rendere necessario uno spostamento dell'attenzione "dagli usi agli utenti".

Dalle ricerche applicate al consumo – o indagini di mercato – emerge con evidenza quanto nella società postmoderna sia impossibile fare riferimento a set di valori e bisogni permanenti, poiché tutti sono soggetti ad aggiustamenti situazionali: «le persone mediano le influenze sociali attraverso processi di interpretazione, valutazione, e coinvolgimento emozionale con le cose. [...] Le scelte del consumatore nel mercato sono una conseguenza delle esperienze di vita e delle conoscenze»²⁰.

Queste considerazioni possono fornire interessanti spunti di riflessione rispetto ai comportamenti degli utenti in biblioteca se si pensa che questi ultimi sono gli stessi consumatori attenti, selettivi, più competenti ed esigenti di un tempo, capaci di soddisfare da casa propria più o meno ogni tipo di bisogno grazie alle tecnologie digitali.

È, dunque, utile ripensare la ricerca in biblioteca integrando la valutazione dei servizi e la misurazione della soddisfazione dell'utente con indagini finalizzate ad approfondirne i bisogni e i comportamenti, e a questo proposito tenere presente che:

- l'utente vive la biblioteca come uno dei molteplici luoghi della sua vita e attribuisce alla sua frequentazione un senso anche in ragione delle esperienze maturate altrove;
- l'utente vive la biblioteca sia in una dimensione intima che sociale e aggregativa: le sue scelte sono sempre fortemente condizionate da quelle degli altri;
- l'utente vive la biblioteca e la giudica secondo valutazioni razionali (costo/beneficio) ma anche sulla scia di leve più affettive.

La questione del metodo: la ricerca qualitativa

Sono proprio questi gli ambiti di applicazione privilegiati della ricerca qualitativa: la comprensione delle logiche sottese alla fruizione del servizio, l'approfondimento dell'identità percepita, l'analisi dei bisogni (informativi e non solo), le cause degli abbandoni e non ultimo il coinvolgimento emotivo dell'utente²¹.

18 Cfr. Rossella Caffo, *Relazione introduttiva al 40 Congresso AIB in Biblioteche e servizi: misurazione e valutazione. Atti del 40 Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 26-28 ottobre 1994*, progetto scientifico di Giovanni Solimine, redazione a cura di Maria Teresa Natale, Roma: AIB, 1994, p. 11.

19 Si fa riferimento ai lavori di Giovanni Solimine e Giovanni Di Domenico che hanno introdotto il tema dell'approccio gestionale e dell'attenzione all'utente, fornendone un'elaborazione in chiave squisitamente biblioteconomica. Cfr. Giovanni Di Domenico – Michele Rosco, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano: Editrice Bibliografica, 1998; Giovanni Solimine, *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria: dall'analisi di sistema agli indicatori di qualità*, in: *Il Linguaggio della biblioteca: scritti in onore di Diego Maltese*, a cura di Mauro Guerrini, Milano: Editrice Bibliografica, 1996, p. 118-151; Cfr. *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano: Editrice Bibliografica, 2003.

20 Laura Locatelli – Stefania Perduca, *Qualitativo e quantitativo*, in: *Psicologia del consumatore: consumi e costruzioni del significato*, a cura di Giovanni Siri, Milano: Mc Graw-Hill, 2004, p. 321.

21 Per un'applicazione della metodologia qualitativa al tema dell'identità percepita si veda Chiara Faggiolani, *L'identità percepita: applicare la Grounded Theory in biblioteca*, «JLIS», 2 (2001), n. 1, dispo-

La ricerca qualitativa in pratica consente di colmare il cosiddetto “deficit di profondità”, un’assenza di riflessione profonda e di elaborazione delle informazioni complesse proveniente dagli utenti²².

Senza entrare nel merito delle tecniche di rilevazione e analisi dei dati riferibili alla metodologia qualitativa²³, si vogliono di seguito mettere in evidenza le caratteristiche di tale approccio utili a queste “nuove” domande di ricerca, partendo da una definizione classica:

Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. It consists of a set of interpretive, material practices that make the world visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, including field notes, interviews, conversations, photographs, recordings, and memos to the self. At this level, qualitative research involves an interpretive, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or to interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them²⁴.

L’approccio qualitativo può essere utile a individuare le motivazioni latenti alla base dei comportamenti manifesti degli utenti (o dei non utenti) e ad esplicitarne le propensioni, i bisogni etc. La profondità e la ricchezza del materiale che le tecniche qualitative consentono di rilevare vanno oltre la verifica di ipotesi già delineate – tipica dell’approccio quantitativo – consentendo di acquisire informazioni anche in assenza di un quadro di riferimento dato: «la ricerca quantitativa trova quello che cerca e non sappiamo niente di tutto quello che non ha cercato. La ricerca qualitativa trova quello che trova e non sappiamo niente di quello che non ha trovato»²⁵.

nibile online su <<http://leo.cilea.it/index.php/jlis/article/download/4592/4478>>. Tra gli approcci qualitativi alla ricerca la *Grounded Theory* è uno dei più interessanti. Si tratta di una metodologia, nata nel 1967 ad opera di due sociologi americani (Barney Glaser ed Anselm Strauss), fondata su un processo di ricerca di carattere prevalentemente induttivo, in cui viene privilegiato il rapporto che il ricercatore ha con i dati empirici raccolti sul campo, da cui l’aggettivo *grounded* che significa appunto “radicato” nei dati. La teoria che deriva da una ricerca condotta con questa metodologia ha una forte valenza pratico-applicativa che ben si adatta metodologicamente ai contesti di ricerca che necessitano di concreti risvolti pratici. Per un approfondimento si rimanda al testo di riferimento Barney G. Glaser – Anselm L. Strauss, *La scoperta della Grounded Theory: strategie per la ricerca qualitativa*, edizione italiana a cura di Antonio Strati; trad. it. di Massimiliano Tarozzi, Armando: Roma, 2009.

22 Zaltman e Zaltman affermano che i deficit di profondità sono caratterizzati da diverse mancanze: «incapacità di scavare sotto la superficie di ciò che il consumatore pensa; incapacità di servirsi di spunti offerti da altre discipline per formulare l’oggetto della ricerca e per interpretare i dati rilevanti; incapacità di ragionare in modo aperto e creativo su quel che può catturare la mente del consumatore». Gerald Zaltman – Lindsay Zaltman, *Metafore di marketing: viaggio nella mente dei consumatori*, Milano: ETAS, 2008, p. XII.

23 La letteratura in materia è vastissima. Si rimanda per una panoramica a Mario Cardano, *Tecniche di ricerca qualitativa: percorsi di ricerca nelle scienze sociali*, Roma: Carocci, 2003.

24 Norman K. Denzin – Yvonna S. Lincoln, *Introduction: the discipline and Practice of Qualitative Research*, in: *Handbook of qualitative research*, 2a edizione aggiornata e ampliata, a cura di Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln, Thousand Oaks: Sage, 2000, p. 3.

25 Fabio Lucidi – Fabio Alivernini – Arrigo Pedòn, *Metodologia della ricerca qualitativa*, Bologna: il Mulino, 2008, p. 32.

Così possiamo ravvisare il maggiore e più originale contributo della metodologia qualitativa proprio nella possibilità che offre di comprendere cosa c'è all'origine degli atteggiamenti e dei comportamenti degli utenti, attraverso l'interpretazione dei significati che un'istituzione apparentemente omogenea come la biblioteca può assumere a seconda del diverso contesto in cui si colloca.

Questa possibilità non è da sottovalutarsi: ben sappiamo quanto i servizi a supporto dei giovani e degli anziani e le politiche culturali e sociali del territorio influenzano sulla soddisfazione e sulla percezione di un servizio, che non è più recepito esclusivamente in chiave informativa e che, pertanto, viene giudicato anche sulla base di carenze di altri servizi cui la biblioteca è comunque chiamata a fare fronte.

Uno sguardo al futuro: integrare oggetti e strumenti

Per concludere, dal punto di vista metodologico non c'è dubbio che il futuro della ricerca in biblioteca sia rappresentato da quello che viene definito nella ricerca sociale "approccio misto": una prolifica integrazione tra tecniche qualitative e quantitative dove l'unico vero decisore di quale sia lo strumento migliore da utilizzare è, in ultima analisi, l'oggetto di ricerca.

Anche nelle indagini di customer satisfaction sarebbe auspicabile pensare ad un uso integrato dei due approcci: un'indagine qualitativa (con focus group, ad esempio) può precedere la costruzione di un questionario aiutando nella scelta e nell'ordinamento delle domande, così come può seguire l'indagine estensiva aiutando ad approfondire il "perché" di un dato quantitativo non immediatamente chiaro.

Anche per quanto riguarda l'oggetto della ricerca sarebbe auspicabile intraprendere la strada dell'integrazione degli obiettivi conoscitivi.

Una valutazione sulla soddisfazione dell'utenza sarà sicuramente più pregnante quando a monte siano stati individuati e analizzati i significati attribuiti alla fruizione del servizio e alla frequentazione dello spazio biblioteca. Un'indagine di customer satisfaction che non abbia come termine di paragone un'approfondita analisi dei bisogni può avere il deleterio effetto "del prosciutto sugli occhi", perché ci dice quanto funzionano i servizi, ma non se i servizi in questione sono quelli che servono, può farci ritenere contenti del servizio proposto ma erroneamente, poiché tale servizio forse serve solo a pochi e soprattutto non ci dirà mai quali sono i vuoti d'offerta che vale la pena colmare e che possono rappresentare una direzione da seguire per un posizionamento realmente efficace.

Luoghi da leggere. Percezione ed uso dello spazio della Biblioteca nazionale universitaria di Torino

di Maddalena Giavina Cospettin

Il tema centrale di questo contributo, che trae origine da una tesi di laurea²⁶, è la percezione dello spazio della biblioteca da parte degli utenti e l'uso dello spazio che essi ne fanno in base a tale sensazione, quindi il rapporto e le relazioni psicologiche che si instaurano tra utenti e spazi, sulla base di differenti punti di vista disciplinari, sotto i quali tale concetto può essere interpretato: psicologia ambientale, psicologia architettonica, biblioteconomia, prossemica, semiotica. L'obiettivo è quello di cercare di comprendere alcuni dei meccanismi attraverso i quali l'ambiente della biblioteca influenza i comportamenti degli utenti che utilizzano tali spazi, quali siano le relazioni psicologiche, ed in senso più ampio, interpretative, che si instaurano tra spazi della biblioteca ed utenti.

Metodologia

Il caso di studio è relativo alla Biblioteca nazionale universitaria di Torino, presso la quale ho effettuato un'indagine relativa alla percezione e a come gli utenti utilizzano ed interpretano lo spazio della biblioteca.

Per svolgere tale lavoro non è stato possibile seguire una specifica e preesistente metodologia, in quanto non esiste un modello codificato da cui trarre spunto; infatti è difficile «provare a definire una metodologia specifica per l'analisi di quanto accade nelle biblioteche che si fondi non solo sui classici strumenti a matrice quantitativa, di misurazione e valutazione dei servizi e della loro qualità, e che sia consapevole della pluralità dei punti di vista»²⁷. Inoltre occorre tenere presente che, naturalmente, non tutte le persone percepiscono uno spazio nel medesimo modo, ma esiste «una straordinaria varietà di modi, delle forme, degli stili, delle strategie secondo cui le persone interpretano gli spazi»²⁸. Per tale motivo occorre precisare che la metodologia utilizzata (schema per osservazioni e questionari) costituisce nella sostanza un esperimento, nel quale si è cercato di utilizzare «in modo integrato metodi quantitativi, qualitativi ed osservazioni etnografiche per lo studio dei pubblici della biblioteca»²⁹.

MADDALENA GIAVINA COSPETTIN, Rialmosso n. 102, 13812 Quittengo (BI), e-mail madda.gc@gmail.com.

26 *Luoghi da leggere: percezione ed uso della Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino*, relatore Maurizio Vivarelli; correlatore Gianni Stefanini, anno accademico 2009-2010. Colgo l'occasione per ringraziare ancora per la collaborazione Roberto Di Carlo, direttore della biblioteca.

27 Maurizio Vivarelli, *Costruire ed abitare la biblioteca: teorie, esperienze, pratiche per un uso dello spazio da leggere*, «Biblioteche oggi», 27 (2009), n. 1, p. 54. Per un più ampio quadro si veda ora Maurizio Vivarelli, *Un'idea di biblioteca: Lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana: Vecchiarelli, 2010.

28 Ivi, p. 59.

29 Ivi, p. 54.

Raccolta dei dati

La rilevazione, effettuata tra l'8 e il 30 novembre 2010, è stata svolta in due fasi distinte: la prima orientata a comprendere come gli utenti utilizzano lo spazio e la seconda volta a far luce sulle modalità attraverso cui gli utenti percepiscono la biblioteca.

La prima fase, di matrice etno-antropologica, è stata realizzata attraverso alcune osservazioni effettuate sugli utenti, seguendo uno schema specifico per ogni zona osservata, in ognuno dei quali sono state inserite le tipologie azioni di fatto consentite, e che in precedenza erano state rilevate, tipizzate e categorizzate; tutto ciò, semplicemente, attraverso una "osservazione sul campo". Un esempio, riguardante la Sala lettura-consultazione, è fornito nella Tabella 1.

Tab. 1. Biblioteca nazionale universitaria di Torino. Scheda per rilevamento osservazioni

Data Ora

	1	2	3	4		1	2	3	4
Entra					Si orienta, sa come muoversi (utente abituale)				
					Non si sa orientare, è confuso (utente non abituale)				
Guarda la segnaletica o dei cartelli informativi									
Chiede informazioni					Direzionali al personale				
					Bibliografiche al personale				
					Per il prestito interbibliotecario				
					Ad un altro utente				
Prende in consultazione					Rivista titolo				
					Periodico titolo				
Chiede un prestito inter - bibliotecario									
Va al piano rialzato									
Si siede al tavolo					Vicino a qualcuno che conosce già				
					In un tavolo già occupato				
					In un tavolo libero				
					Cambia sala perché i tavoli sono già tutti occupati				
Occupa il tavolo o le sedie vicine con cose proprie									
Legge o studia					Libri propri				
					Libri presi in consultazione in biblioteca				
					Libri presi in prestito in un'altra biblioteca				
					Periodici propri				
					Periodici presi in consultazione in biblioteca				
					Periodici presi in prestito in un'altra biblioteca				

	1	2	3	4		1	2	3	4
Usa il computer					Usa il suo computer (in un tavolo normale)				
					Usa il suo computer (in un tavolo con attacchi per pc)				
					Usa il computer della biblioteca				
Scrive									
Ascolta musica									
Fa fotocopie									
Fa stampe da chiavetta usb/pc									
Fa scansioni									
Cerca uno o più libri nella scaffalatura di consultazione e li prende					Argomento scaffalatura:				
Usa il cellulare									
Fa fotocopie									
Beve o mangia									
Legge un giornale									
Si guarda attorno									
Si riposa									
Esce									
Altro...									

La seconda fase dello studio era invece diretta a valutare come gli utenti percepiscono lo spazio della Biblioteca nazionale universitaria di Torino, distinguendo in esso lo spazio architettonico, intendendo con questa espressione, grosso modo, l'edificio nella sua concreta realizzazione materiale ed architettonica, lo spazio digitale, nel quale sono rese disponibili, attraverso gli opportuni strumenti di mediazione, le risorse elettroniche locali e remote, ed infine lo spazio bibliografico, locuzione utilizzata per riferirsi, nella sostanza, alle collezioni. Di ognuna di queste partizioni dello spazio è stato chiesto agli utenti di scegliere tra una serie di aggettivi in grado di rappresentare linguisticamente l'impressione suscitata dalla percezione dell'ambiente, in relazione alla funzionalità, alla piacevolezza, al confort. Per quanto riguarda lo spazio digitale e bibliografico è stato chiesto di fornire un giudizio qualitativo (ottimo, buono, discreto, sufficiente, insufficiente) relativo ad alcune componenti di tali spazi. Le richieste relative alla percezione dello spazio architettonico sono rilevabili attraverso la Tabella 2.

Infine si è acquisito un giudizio complessivo sulla biblioteca, offrendo la possibilità di suggerire dei consigli ritenuti soggettivamente migliorativi.

Tab. 2. Spazio architettonico: quali di queste parole o frasi pensa che descrivano meglio lo spazio architettonico della Biblioteca nazionale universitaria di Torino:

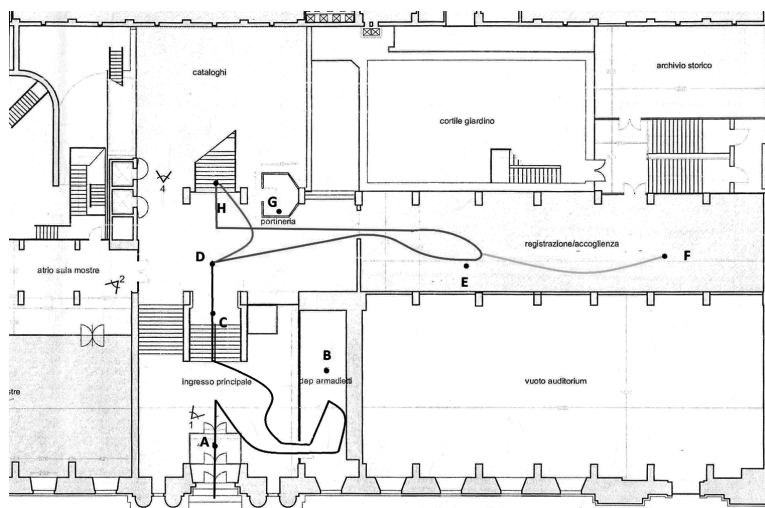
	Molto	Poco	Neutrale	Poco	Molto	
Luminosa ed arieggiata						Cupa e chiusa
Moderna						Vecchia
Confortevole						Non confortevole
Pulita						Sporca

	Molto	Poco	Neutrale	Poco	Molto	
Calda						Fredda
Amichevole ed invitante						Intimidatoria
Tranquilla						Frenetica
Ambiente informale						Ambiente formale
Un posto sicuro						Un posto non sicuro
Atmosfera allegra						Atmosfera noiosa, triste
Stimolante						Non interessante
Facilmente accessibile						Difficilmente accessibile
Comoda						Scomoda
Ambiente piacevole						Ambiente spiacevole
Personale disponibile, gentile						Personale sgarbato, inattivo

Sintesi dei risultati

Per quanto riguarda la prima fase dell’osservazione, relativo alle traiettorie che gli utenti compiono nello spazio della biblioteca, si sono quantificate le azioni più frequenti che gli utenti effettuano, ed i percorsi più frequentemente utilizzati dagli utenti per muoversi nella sala accoglienza – ingresso, nella sala distribuzione – catalogo e nella sala lettura – consultazione.

Tab. 3. I percorsi più frequenti realizzati dagli utenti nella Sala Accoglienza – Ingresso



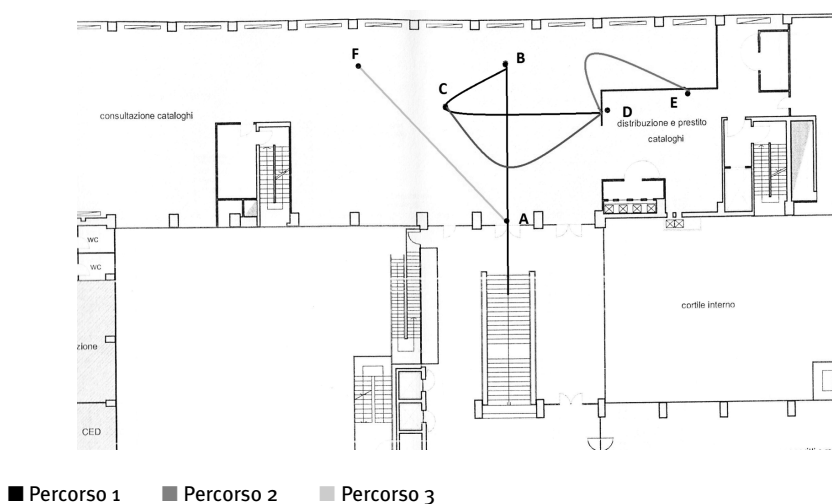
■ Percorso 1 ■ Percorso 2 ■ Percorso 3

Percorso 1: Entra (A); Va nella stanza deposito armadietti (B); Sale le scale 1 (C); Va al bancone per la registrazione Ingresso (E); Supera portineria (G); Sale le scale 2 (H)

Percorso 2: Entra (A); Va nella stanza deposito armadietti (B); Sale le scale 1 (C); Va in portineria per la registrazione Ingresso (G); Sale le scale 2 (H)

Percorso 3: Entra (A); Va nella stanza deposito armadietti (B); Sale le scale 1 (C); Va in portineria per la registrazione Ingresso (E); Prende in consultazione un quotidiano o va ai computer per usare internet (F)

Tab. 4. I percorsi più frequenti realizzati dagli utenti nella Sala Consultazione – Lettura



Percorso 1: Entra (A); Va al computer con il catalogo online (B); Va al tavolo per compilare la scheda del prestito/consultazione (C); Chiede in prestito/consultazione il libro richiesto al bancone e lo ritira (D); Si siede al tavolo (C)

Percorso 2: Entra (A); Va al computer con il catalogo online (B); Va al tavolo per compilare la scheda del prestito/consultazione (C); Chiede in prestito/consultazione il libro richiesto al bancone e lo ritira (D); Prende in prestito il libro (E)

Percorso 3: Entra (A); Va al computer per usare internet (F).

Dall'analisi delle osservazioni possiamo quindi affermare che non esiste un percorso standard che l'utente compie sia nella sala accoglienza – ingresso sia nella sala distribuzione – catalogo online, ma esistono un numero molto variabile di percorsi possibili che si discostano da quelli suggeriti dalla morfologia dello spazio e dagli strumenti di orientamento e comunicazione.

Per quanto riguarda invece la seconda fase dello studio, relativa a come gli utenti percepiscono lo spazio della Biblioteca nazionale universitaria di Torino, si è constatato che per quanto riguarda lo spazio architettonico la maggior parte degli utenti intervistati percepiscono la biblioteca molto luminosa, poco moderna, molto confortevole, molto pulita e molto calda, molto amichevole e molto tranquilla; viene considerata un posto molto sicuro, ma caratterizzato secondo alcuni da un'atmosfera poco allegra, noiosa e triste, e secondo altri facilmente accessibile, molto comoda e piacevole. Queste opposizioni di giudizio si rilevano anche in relazione alla qualità delle relazioni con il personale: una parte degli intervistati lo considera molto gentile e disponibile, mentre un'altra parte ha opinioni del tutto diverse, e lo considera molto poco disponibile, e talvolta decisamente sgarbato.

Infine, per quanto riguarda il giudizio d'insieme degli utenti intervistati, è stato curioso rilevare che, nonostante il rilievo quali-quantitativo dei giudizi analitici espressi, quello di sintesi è prevalentemente buono.

Conclusioni

Per quanto riguarda la sala distribuzione – catalogo occorre osservare che viene utilizzata dagli utenti prevalentemente per utilizzare il proprio computer o per studiare con libri propri, o talvolta presi in consultazione in biblioteca, attività che in teoria non sarebbero previste in questa sala.

Per quanto riguarda la sala consultazione – lettura risulta evidente che gli utenti studiano quasi esclusivamente libri propri, utilizzano il proprio computer. Il patrimonio della biblioteca, disposto nelle scaffalature perimetrali, costituisce essenzialmente un mero elemento di arredo.

Inoltre la maggior parte degli studenti compie azioni non consentite in tale ambiente, come ricordano i cartelli posti su ogni tavolo ed appesi al muro: “si ricorda all’utenza che è vietato consumare cibi o bevande all’interno della sala” o “è vietato a chiunque l’utilizzo del telefono cellulare”.

Dai questionari si può anche concludere che la biblioteca viene frequentata per lo più da studenti, universitari o della scuola media superiore (88% degli utenti intervistati), e quindi da un’utenza che si colloca in una fascia d’età molto bassa (tra 19 e 25 anni); tali dati costituiscono una palese conferma di elementi facilmente intuitibili già attraverso una semplice osservazione non strutturata.

È ancora più significativo il fatto che a tali utenti non interessi tanto l’aspetto esteriore, estetico ed architettonico della biblioteca, od i suoi strumenti bibliografici, siano essi cartacei o digitali; tali utenti infatti, come si può intuire dalle risposte fornite nei questionari, sono interessati principalmente dal poter disporre di una sala comoda, silenziosa, calda in inverno e fresca d’estate, ben illuminata, con tavoli e sedie per poter studiare libri propri e tavoli che permettano l’accesso ad Internet con il proprio computer, ed in cui sia disponibile un efficiente rete *wireless*, in pratica considerano la biblioteca come una semplice una sala studio.

Gli apparati bibliografici cartacei non sono quasi mai utilizzati dagli utenti i cui comportamenti sono stati osservati; gli strumenti informatici per la mediazione documentaria vengono utilizzati in minima parte. Le funzioni prevalenti sono l’accesso al catalogo per la localizzazione di un’opera e l’uso di Internet per proprie finalità.

I risultati dell’indagine dunque mostrano e confermano in modo certo e non equivoco che la lettura orientata allo studio rimane l’attività più frequentemente effettuata in biblioteca, e che purtroppo la complessa morfologia bibliografica della Biblioteca nazionale non sembra interagire in maniera significativa con i comportamenti attuati dagli utenti oggetto di questa rilevazione.

La biblioteca come spazio pubblico: ricorsività tra estetica e pratiche d'uso

di Giulia Del Vecchio

Il breve scritto che segue, che ha il proprio antecedente nell'intervento da me tenuto il 6 aprile scorso nell'ambito del seminario di Paderno Dugnano, necessita di un'annotazione preliminare.

La quale certo può suonare come una giustificazione non richiesta (sono spesso quelle che aprono la strada a disastri inenarrabili!); e tuttavia serve a meglio inquadrare chi scrive e il suo lavoro.

Da laureata in architettura, attualmente dottoranda in sociologia urbana, ho un approccio piuttosto esterno rispetto alle scienze del libro strettamente intese. Il titolo di questo intervento avrebbe difatti potuto essere "Lo spazio pubblico" tout court, perché, se ho osservato le biblioteche, l'ho fatto ritenendole proprio di questo insieme il punto di espressione più alto (che le precede e le astrae), la possibile e più felice sintesi tra un servizio - quello della pubblica lettura, soprattutto, che rimane centrale - e un'idea di "pubblicità" dello spazio che in Italia ha avuto espressione, altrove, forse solo nelle esperienze dei centri civici tanto in voga negli anni Settanta, ma non di rado fallimentari.

Ciò che mi preme dunque indagare con la mia ricerca è lo spazio in sé, inteso come artefatto, nell'ambito del processo generativo che ne traduce l'estetica - attraverso la percezione e le pratiche d'uso - in una significazione che investe ben oltre che l'oggetto architettonico in sé, e arriva a ridefinire concettualmente l'istituto stesso della biblioteca, così come, per estensione, quello dello spazio pubblico in generale.

È ciò che intendo quando - con un titolo che adopera (troppo anche per me) il lessico della sociologia - parlo di ricorsività tra estetica e pratiche. Ovvero di quel processo circolare che senza soluzione di continuità, utilizzando come linguaggio un'estetica che già nasce densa - dei significati che le sono stati istituzionalmente imposti, dell'intento comunicativo dell'organizzazione che l'ha voluta, della volontà espressiva di chi l'ha disegnata - le attribuisce un senso nuovo attraverso le pratiche d'uso degli attori che la interpretano - alle quali non possiamo non riconoscere una potenzialità creativa. Per dirlo più semplicemente, ciò che la mia ricerca verifica è come lo spazio - in qualità di artefatto simbolico - veicoli dei significati, i quali incidono sulle pratiche d'uso e sui comportamenti, che, a loro volta, ridefiniscono (attraverso una negoziazione tra tutti gli attori in gioco), nel momento in cui accadono, il significato che era alla radice dell'estetica dell'artefatto stesso. Il processo è denso perché, in tutte le sue fasi - di disegno della forma simbolica, di percezione, di uso e di ri-significazione -, l'appropriazione da parte del pubblico investe, passando per il significato dell'estetica in senso stretto, il significato dell'organizzazione: ovvero dell'organizzazione bibliotecaria, certamente, ma - ancora oltre - dell'apparato isti-

GIULIA DEL VECCHIO, architetto e dottoranda in Studi europei urbani e locali presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale dell'Università di Milano-Bicocca, piazza dell'Ateneo Nuovo, 20126 Milano, e-mail giuliadelvecchio@gmail.com.

tuzionale che l'ha espressa, del *setting* sociale e funzionale che essa spazializza; dello spazio pubblico stesso.

Senza contare che anche da un punto di vista epistemologico, rispetto alla dicotomia – che a volte pare insanabile – tra spazio architettonico e spazio bibliografico, trattare lo spazio della biblioteca come un artefatto simbolico mi pare possa essere il primo passo sulla strada dell'armonizzazione, dal momento che mette i due termini in un'interazione circolare mossa dalle pratiche d'uso di tutti gli attori coinvolti.

Per quanto riguarda il quadro teorico in cui la mia ricerca si colloca, dirò solo, per brevità, che per quanto riguarda l'approccio alle pratiche la radice va ricercata nel pensiero di Erving Goffman, mentre il paradigma dell'*Actor-Network Theory* è alla base della concettualizzazione dello spazio – anziché come cornice neutra – come attore non-umano, che interagisce con tutti gli altri attori secondo il principio della relazionalità.

Sono le premesse epistemologiche secondo cui ho impostato e affrontato l'analisi comparata dei casi-studio, che ha privilegiato l'impiego di tecniche qualitative e che ha prodotto un'etnografia spaziale basata su tre mesi di osservazione partecipata dell'Idea Store Whitechapel di Londra e della Biblioteca di Vimercate ed una *photo-elicitation*. Quest'ultima, in particolare, è una tecnica rubata alla sociologia visuale che consiste nel somministrare agli intervistati alcune fotografie (in questo caso, dello spazio della biblioteca di cui erano frequentatori) chiedendo loro di dare un titolo alle immagini. Ciò che mi premeva di far emergere era una risposta la cui semantica non attingesse dalla sfera dell'evidente (visivo), e che rivelasse quindi la ri-significazione personale (e collettiva) dello spazio pubblico di cui l'intervistato era un frequentatore. Poiché la sollecitazione avviene attraverso un linguaggio non verbale ma iconico, il foto-sollecito stimola infatti aree del cervello differenti da quelle della parola scritta, favorendo una lettura dello stimolo meno razionalmente mediata e quindi, dal punto di vista del risultato, più intima ed emotiva. Per esemplificare – e contemporaneamente comunicare le potenzialità di un'indagine siffatta – condivido qui con il lettore la soddisfazione del ricercatore il quale, a consultazione conclusa, legge sui questionari che, dinanzi all'immagine di un'area di lettura informale (divanetti nell'atrio, o area di ristoro), non poche persone hanno scritto qualcosa di simile a «A casa mia», esplicitando perfettamente quale sia la loro percezione ed il significato che di conseguenza attribuiscono allo spazio, oltre ogni intenzionalità autoriale, che pur precede le pratiche d'uso secondo le quali esse agiscono lo spazio.

Per quanto riguarda l'etnografia spaziale, anche in questo caso ho preferito darne una lettura semantica, che cogliesse lo spazio nella sua dimensione narrativa, valorizzandone l'uso continuamente riattualizzato nelle pratiche quotidiane. Se quindi, per comodità, ho approntato una mappatura che servisse a collocare le persone in uno schema cartesiano che poneva sulle ascisse le diverse aree funzionali e sulle ordinate le fasce orarie, ho scelto poi di non solidificarla in una descrizione (statica) dei percorsi. Ho preferito invece che il racconto rimanesse improntato al significato mutevole dei luoghi, in forma congiuntiva e disgiuntiva, articolata ma non organica, in modo che dall'esperienza sul campo emergesse la natura fatica degli spazi, i quali servono appunto a stabilire, mantenere o interrompere il contatto (proprio come gli elementi linguistici fatici, individuati nella linguistica generale di Jakobson), entrando loro stessi in risonanza con gli attori, in qualità di attori non-umani. Perché, come scrive Michel De Certeau, «il camminare afferma, sospetta, azzarda, trasgredisce, rispetta etcetera, le traiettorie che parla».

Applicata alla ricerca sul campo, quest'ottica permette dunque di rilevare come, appunto, estetiche diversamente concepite vengano parlate e agite secondo diverse modalità, che spesso si discostano di molto anche dallo schema funzionale da cui il disegno spa-

ziale è scaturito. Ad esempio, per tornare ai nostri casi-studio, una biblioteca pubblica che si vuole meno orientata al servizio tradizionale legato alla lettura e più aperto ad una fruizione informale, polivalente e destrutturata, come l'Idea Store, si ritrova ad avere un picco di utenza – nelle aree informali come il bar, i divanetti e la sala tv – nelle ore dei pasti e in quelle extra-lavorative, mentre la biblioteca di Vimercate (che si propone anche come attrattore polifunzionale, ma rimane in ogni caso fortemente connotata come luogo di studio e di lettura) subisce un deciso calo di presenza nelle medesime fasce orarie.

E allora, passando per l'applicazione di varie tecniche di osservazione, uno dei temi che non possiamo a questo punto fare a meno di rilevare è come la metafora della casa – per citarne una particolarmente significativa (Derrida diceva del resto che la casa è il termine di riferimento di qualsiasi metafora) – verbalmente evocata nelle risposte al foto-sollecito effettuato presso l'Idea Store, sia confermata dalle pratiche d'uso; le stesse pratiche d'uso che innescano del resto itinerari di ri-significazione dello spazio (a volte persino difficili da controllare: ad esempio, non di rado ci sono persone che entrano nell'Idea Store solo per dormire o utilizzare i servizi igienici, funzioni tipicamente domestiche). Il che modifica inesorabilmente – ma secondo una ricorsività inesauribile – l'estetica che l'organizzazione si era data in principio, le pratiche d'uso successive, i significati spaziali e via dicendo.

Detto questo, per quanto riguarda la biblioteca ma anche la città in generale, come abitare lo spazio – in tutte le sue possibili declinazioni – è faccenda pubblica, della quale io cerco semplicemente una chiave di lettura e un tono di racconto. Se avessimo una visione statica dello spazio pubblico di cui la biblioteca può essere splendida espressione, diremmo che è nell'interstizio tra l'estetica della biblioteca e le pratiche che in essa – con essa – hanno luogo che sta ciò su cui mi sono interrogata.

Dal momento che la nostra lettura è dinamica e processuale, diciamo invece che è nella ricorsività tra i due termini che sta la conciliazione tra lo spazio urbano-architettonico, lo spazio bibliografico e lo spazio sociale. Ed anche che lì – in una logica di de-istituzionalizzazione – giace il forte potenziale innovativo che la biblioteca può esprimere, tutelando quanto la caratterizza per tradizione e valorizzando una vocazione che la vorrebbe come il più denso degli spazi “del pubblico”.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Lavinia Bifulco – Ota de Leonardis. *Sulle tracce dell'azione pubblica*. In: *Le politiche sociali: temi e prospettive emergenti*, a cura di Lavinia Bifulco. Milano: Carocci, 2005.
- [2] David Bloor. *La dimensione sociale della conoscenza*. Milano: Raffaello Cortina editore, 1994 (tit. or. *Knowledge and Social Imagery*, 1976).
- [3] *La conoscenza come bene comune: dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess ed Elinor Ostrom. Milano: Bruno Mondadori, 2009 (tit. or. *Understanding Knowledge as a Commons*, 2007).
- [4] Pier Luigi Crosta. *Pratiche. Il territorio “è l'uso che se ne fa”*. Milano: Franco Angeli, 2010.
- [5] Barbara Czarniawska – Tor Hernes. *Constructing Macro Actors According to ANT*. In: *Actor-Network Theory and Organizing*, eds. B. Czarniawska – T. Hernes. Malmö: Liber & Copenhagen Business School Press, 2005.

- [6] Michel De Certeau. *L'invenzione del quotidiano*. Roma: Edizioni Lavoro, 2001 (tit. or. *L'invention du quotidien. I. Arts de faire*, 1990).
- [7] Carlo Donolo – Franco Fichera. *Le vie dell'innovazione: forme e limiti della razionalità politica*. Milano: Feltrinelli, 1988.
- [8] Umberto Eco. *La definizione dell'arte*. Milano: Mursia, 1990.
- [9] *Symbols and Artifacts: Views of the Corporate Landscape*, Pasquale Gagliardi (ed.). Berlin-New York: W. de Gruyter, 1990.
- [10] Erving Goffman. *Il comportamento in pubblico*. Torino: Einaudi, 1971 (tit. or. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*, New York, 1963).
- [11] Id. *La vita quotidiana come rappresentazione*. Bologna: il Mulino, 1969 (tit. or. *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York, 1959).
- [12] Edward T. Hall. *La dimensione nascosta*. Milano: Bompiani, 1968 (tit. or. *The Hidden Dimension*, 1966).
- [13] Bruno Latour. *Reassembling the Social: an Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press, 2005.
- [14] Jon H. Rieger. *Photographing Social Change*. «Visual Sociology» 11 (1996), n. 1, p. 5-49.
- [15] Antonio Strati. *Che cos'è l'estetica organizzativa*. Roma: Carocci, 2010.

ABSTRACT

Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 51 n. 1/2 (marzo/giugno 2011), p. 25-46.

GIANNI STEFANINI, direttore Sistema bibliotecario Nord – Ovest, via Valassina 1, 20037 Paderno Dugnano (MI), e-mail gianni.stefanini@csbno.net.

MAURIZIO VIVARELLI, Università di Torino, Dipartimento di scienze letterarie e filologiche, via S. Ottavio 20, 10110 Torino, e-mail maurizio.vivarelli@unito.it.

CHIARA FAGGIOLANI, Sapienza Università di Roma, Dipartimento di Scienze documentarie, linguistico-filologiche e geografiche, e-mail chiara.faggiolani@gmail.com.

MADDALENA GIAVINA COSPETTIN, Rialmosso n. 102, 13812 Quittengo (BI), e-mail madda.gc@gmail.com.

GIULIA DEL VECCHIO, architetto e dottoranda in Studi europei urbani e locali presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale dell'Università di Milano-Bicocca, piazza dell'Ateneo Nuovo, 20126 Milano, e-mail giuliadelvecchio@gmail.com.

Spazio, identità e ricerca in biblioteca: un seminario a Paderno Dugnano

Il tema dell'identità della biblioteca pubblica e della sua manifestazione nello spazio, culturale ed architettonico, continua ad essere di rilevante attualità sia sotto il profilo teorico che per le evidenti implicazioni applicative che da questo ambito di riflessione traggono origine. Il dibattito degli ultimi anni, sviluppatosi a partire dalla pubblicazione del volume *Biblioteche e società* di Paolo Traniello, ha toccato le numerose problematiche connesse alla modellizzazione ed alla realizzazione, bibliografica ed architettonica, di una biblioteca pubblica capace di situarsi – consapevole della propria specificità – nei complessi cambiamenti culturali, tecnologici, documentari che investono la società contemporanea. I contributi presentati in questa sede, originati da un seminario tenuto presso la biblioteca civica di Paderno

Dugnano (MI) ed organizzato dal Consorzio bibliotecario Nord-Ovest di Milano, prendono in esame le questioni connesse alla percezione e all'interpretazione di questa identità, ed evidenziano in primo luogo la necessità di un approccio integrato in cui, insieme ai classici strumenti di misurazione e valutazione a matrice quantitativa, sia conferito forte risalto alle metodologie di natura qualitativa (Chiara Faggiolani). Di seguito viene presentata una innovativa esperienza di osservazione, analisi e valutazione dell'uso dello spazio della Biblioteca nazionale universitaria di Torino (Maddalena Giavina Cospettin) e infine, con riferimento particolare al pensiero di Erving Goffmann e all'*Actor-Network Theory*, vengono proposti i principi e le linee essenziali di un progetto di osservazione partecipata che ha avuto per oggetto, comparativamente, l'Idea Store Whitechapel di Londra e la Biblioteca civica di Vimercate (Giulia Del Vecchio). L'obiettivo è quello di mostrare la necessità di approntare strumenti di analisi articolati ed integrati che nel loro insieme siano in grado di garantire una migliore comprensione dei fenomeni – sociali e bibliografici – che nello spazio della biblioteca si attuano, e di offrire elementi di conoscenza utili a supporto della gestione delle biblioteche viste nella loro costitutiva complessità.

Space, identity and research in libraries: a seminar in Paderno Dugnano

The identity of public library and its manifestation within the cultural and architectural space is a substantial topic for its theoretical relevance as well as for all the practical applications that can originate from this area of study. The publication of the book *Biblioteche e società* (Traniello, 2005) generated a strong debate on the question of how to model and realize a public library aware of its specificity and able find its place among the cultural, technological and bibliographical changes of today's society. The contributions presented here originated from a meeting organized by the Consorzio Bibliotecario Nord-Ovest of Milan and held at the public library of Paderno Dugnano. They take into consideration different issues related to the perception and interpretation of the library 's identity, and highlight the need for an integrated approach able to give the right emphasis on methods of qualitative evaluation together with the classical tools of quantitative measurement (Chiara Faggiolani). An innovative experience of observation, analysis and evaluation of the use of space in National University Library of Turin (Maddalena Giavina Cospettin) is then reported, followed by a presentation of the principles and guidelines of a period of participant observation related to the Idea Store Whitechapel in London and the Vimercate public library, with particular reference to Erving Goffman and the Actor-Network Theory (Giulia Del Vecchio). The aim of this paper is to show the need for articulated and integrated analysis tools, in order to provide a better understanding of the social and biographical phenomena that take place within the library's space, thus ensuring useful insights to support the management of libraries – seen in their constitutive complexity.