



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea Magistrale in
Storia e gestione del patrimonio
archivistico e bibliografico

Tesi di Laurea

—
Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

La percezione della biblioteca pubblica oggi.

Indagine sull'utenza della Biblioteca
Comunale di Spinea.

Relatore

Ch. Prof. Riccardo Ridi

Laureanda

Valentina Galante

Matricola 850704

Anno Accademico

2014/2015

"Nessun filo spinato potrà rallentare il vento"

Mezzogiorno, Jovanotti

"Non disperare nel presente,
ma credi fermamente
e il sogno realtà diverrà"

Cenerentola, Walt Disney



Charles Monroe Schulz

INDICE

Introduzione.....	1
1. LA BIBLIOTECA PUBBLICA.....	4
1.1 Che cos'è la biblioteca pubblica: breve storia dalle sue origini ad oggi.....	4
1.1.1 L'esperienza francese	4
1.1.2 L'esperienza inglese.....	6
1.1.3 L'esperienza italiana.....	10
1.2 A cosa serve la biblioteca pubblica: funzioni ed obiettivi.....	17
1.3 Il futuro della biblioteca pubblica: il dibattito nel panorama italiano.....	23
2. LA PERCEZIONE DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA OGGI.....	31
2.1 Il contesto anglofono.....	33
2.1.1 L'indagine del 2005: <i>Perceptions of libraries and information resources</i> . 33	
2.1.2 L'indagine del 2010: <i>Perceptions of libraries 2010</i>	37
2.2 Il contesto italiano: <i>Posizionamento e missione della biblioteca</i>	39
2.3 Il contesto europeo: <i>Libraries and public perception</i>	44
2.4 La biblioteca come <i>universal brand</i>	49
3. CASO DI STUDIO. INDAGINE SULL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SPINEA.....	51
3.1 Il contesto territoriale: la città di Spinea.....	51
3.2 La Biblioteca Comunale di Spinea.....	54
3.2.1 L'edificio e la sua storia.....	54
3.2.2 I servizi.....	56
3.3 I criteri metodologici.....	60
3.4 I risultati.....	70
4. CONCLUSIONI.....	95
Appendice A: <i>il questionario</i>	99
Appendice B: <i>le risposte degli utenti al quesito aperto n. 25</i>	107
Bibliografia.....	110

Introduzione

La letteratura, il teatro, il cinema e, più in generale, ogni forma d'arte prodotta dagli esseri umani riflette, a mo' di specchio e in maniera più o meno fedele, il poliedrico mondo in cui viviamo. L'arte può a buon diritto, dunque, essere annoverata tra le più interessanti chiavi di lettura della nostra società, una lente attraverso cui osservare – da una diversa, ma non per questo meno importante prospettiva – tutto ciò che ci circonda.

Biblioteche e bibliotecari, a dispetto di una storia plurimillenaria *straordinaria*, hanno sempre trovato uno spazio piuttosto limitato nel mondo dell'arte. Hanno certo avuto più fortuna – si pensi solo alle fiction televisive e ai grandi successi hollywoodiani – medici, forze dell'ordine, avvocati. Riferimenti¹ al mondo delle biblioteche ne sono stati proposti e altri se ne proporranno nelle più diverse forme d'arte, dalla letteratura al cinema, dai fumetti alla musica, dalle barzellette al teatro, ma l'immagine che ne emerge – soprattutto nel nostro Paese, dove l'istituzione è meno radicata rispetto ai territori anglosassoni o scandinavi – è fortemente stereotipata e, solitamente, mai *eroica*. La tradizione vuole che la biblioteca sia la dimora del Sapere, il deposito per eccellenza di una conoscenza e di una memoria secolari; un ambiente silenzioso, buio, polveroso, strutturato in percorsi labirintici, in cui aleggia, pesante, un pungente odore di carta ammuffita. Quasi in un gioco di antitesi, alle biblioteche – luoghi *sacri*, così maestosi da incutere un timore reverenziale – si contrappongono le scialbe ed amorfe figure del bibliotecario e della bibliotecaria. La loro è una vera e propria "mitologia negativa" (MORRIELLO, SANTORO [2004, p. 51]), rappresentati nella maggior parte dei casi nelle vesti di personaggi poco socievoli, non troppo attraenti, deboli e timorosi, sempre pronti a zittire chiunque osi rompere il sacro silenzio della biblioteca. A questa visione fortemente tipizzata, si aggiunge quell'alone di incertezza circa il mestiere del bibliotecario, di cui spesso – ancora una volta, soprattutto in Italia – s'ignorano o si sottovalutano ruolo e competenze: non è un caso che, tra le tante domande rivolte quotidianamente ai bibliotecari, ci siano anche "Allora, in pratica, passi la giornata a fare shhh?" o "Che bello deve essere poter leggere tutto il giorno!"², stereotipi che

1 Per un approfondimento si veda la sezione *Librarians* di AIB-WEB (<<http://www.aib.it/aib/clm/clm.htm>>) e D'Alessandro Dario, *Silenzio in sala! La biblioteca nel cinema*, Roma, AIB, 2001.

2 Questi sono due dei luoghi comuni elencati in «7 luoghi comuni che i bibliotecari non sopportano più», a cura di RBBC, la Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese, <<https://storify.com/retebscr/7-luoghi-comuni>>.

forse non tramonteranno mai.

Ed è proprio questa visione così distorta della realtà – e forse anche il dover spiegare costantemente che sì, per fare il bibliotecario occorre studiare – che mi ha spinto a volgere lo sguardo verso gli utenti, indagando la percezione che oggi essi hanno della biblioteca pubblica, sondando le loro effettive conoscenze di un mondo ancora tragicamente sospeso tra mito e realtà.

Ho deciso, quindi, che la protagonista di questo lavoro sarebbe stata la *voce* degli utenti, lasciata libera di esprimere sensazioni ed opinioni che mi avrebbero aiutato a raggiungere i seguenti quattro obiettivi: 1) comprendere se la biblioteca pubblica sia percepita ed immaginata in maniera più o meno simile dall'utenza, a prescindere dalla cornice geografica, storica, sociale e culturale entro cui questa si colloca; 2) comprendere se il servizio bibliotecario sia conosciuto ed utilizzato nella sua interezza, a partire dai servizi di base; 3) comprendere se il servizio bibliotecario possa essere considerato parte integrante della quotidianità nella società di oggi, un saldo punto di riferimento in un mondo sovraccaricato di canali d'accesso all'informazione; 4) comprendere quale forma, sulla base dell'opinione e delle aspettative del pubblico, debba assumere la cosiddetta library 2.0 in un futuro non troppo lontano.

Il mio lavoro, dunque, ha inizio con un tuffo nel passato, un breve viaggio tra la Francia rivoluzionaria, l'Inghilterra vittoriana e l'Italia post-unitaria, per mettere in luce i momenti salienti della nascita e dello sviluppo della *public library*, con particolare riguardo alle tormentate vicissitudini italiane. Il viaggio continua, poi, esplorando compiti e funzioni che spettano oggi ad una biblioteca pubblica alla luce di quanto sancito dal *Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche*, che dal 1994 ne illumina il cammino, e si conclude focalizzando l'attenzione del lettore sul dibattito che sta attualmente impegnando parte del panorama biblioteconomico italiano, dunque sui principi e sulle proposte proprie delle due principali "fazioni", sostenitrici della library 2.0 in senso debole, la prima, e della library 2.0 in senso forte, la seconda.

Il tassello successivo di questo lavoro è costituito da una panoramica degli studi pubblicati sull'argomento – la percezione della biblioteca pubblica –, ad ognuno dei quali è dedicato un apposito approfondimento, che mi ha permesso, dopo attenta analisi e confronto, di raggiungere il primo obiettivo, scoprendo come, a prescindere dal contesto, le sembianze che la biblioteca pubblica assume agli occhi dell'utenza

non sono poi così diverse.

L'ultima tappa di questo viaggio rappresenta il cuore, l'anima della mia ricerca: l'indagine condotta tramite un *self-completion questionnaire* su un campione di 197 unità, selezionato attraverso un campionamento per quote tra l'utenza attiva della Biblioteca Comunale di Spinea. Ad una breve presentazione del contesto geografico – la città di Spinea – e della Biblioteca Comunale, segue l'illustrazione dei criteri metodologici che hanno guidato la mia ricerca in ogni sua fase e, quindi, l'esposizione dei risultati che – col supporto di grafici – danno ampio spazio alla voce dei 197 utenti intervistati. Il lavoro si conclude con una riflessione sugli obiettivi raggiunti, ponendo l'accento, in particolar modo, sulla necessità di progettare e supportare interventi volti, da una parte, a creare nel pubblico un'effettiva consapevolezza delle potenzialità che una biblioteca pubblica è in grado di offrire, e, dall'altra, a promuovere e diffondere, in collaborazione con altre istituzioni, una *cultura delle biblioteche*, valorizzandone il ruolo – oggi estremamente sottovalutato – d'indispensabile motore dell'economia della conoscenza.

1. La biblioteca pubblica

1.1 Che cos'è la biblioteca pubblica: breve storia dalle sue origini ad oggi

La biblioteca pubblica è il frutto di un percorso secolare. Percorso in cui si susseguono insuccessi e conquiste, dubbi e speranze, errori ed innovazioni. Essa affonda le proprie radici nella Francia rivoluzionaria, ma la sua vera casa è l'Inghilterra vittoriana. In Italia, la biblioteca pubblica ha tutt'altro sapore: la sua gestazione è stata molto più complessa rispetto a quanto avvenuto in altri Paesi e forse, ancora oggi, siamo alla ricerca di un suo preciso e stabile inquadramento.

1.1.1 L'esperienza francese³

Un crescente bisogno informativo fece la sua comparsa in Francia nel corso del secolo XVIII, alla vigilia della Rivoluzione. Le risposte a tale necessità si manifestarono nell'apertura al pubblico di biblioteche di istituti religiosi e di semplici privati, come nobili e rappresentanti dello Stato, e nel dilagare del fenomeno dei *cabinets de lecture*. Nati originariamente a fini commerciali per iniziativa dei librai, presero ben presto le sembianze di associazioni culturali: attraverso quote associative, infatti, gli abbonati avevano a disposizione periodici ed opere di recente pubblicazione.

Tuttavia, fu con l'avvento della Rivoluzione (1789-1799) che il settore bibliotecario francese venne investito da un'ondata di trasformazione. Individuiamone, dunque, le tappe fondamentali.

Il 2 novembre 1789 l'Assemblea Costituente, attraverso un decreto di nazionalizzazione che pose tutti i beni ecclesiastici a disposizione della nazione, sancì il passaggio di ingenti masse librerie, divenute dunque *beni nazionali*, dalle mani della Chiesa a quelle dello Stato. L'attività di espropriazione continuò e si ampliò ulteriormente con il decreto dell'8 agosto 1793, che dispose la confisca di ogni biblioteca universitaria e corporativa presente nel territorio. Il provvedimento più significativo della politica bibliotecaria francese fece la sua comparsa pochi mesi dopo, il 27 gennaio 1794: sotto il governo del *Comité de salut public*, la

3 Su queste tematiche si veda in generale: TRANIELLO [1986]; TRANIELLO [1997].

Convenzione nazionale emanò un decreto che – come suggerisce TRANIELLO [1997, p. 37] – può essere considerato la prima legge moderna istitutiva di una biblioteca pubblica. Con tale provvedimento, le amministrazioni distrettuali dell'intero territorio francese, infatti, furono invitate ad individuare, nel proprio distretto, un edificio d'appartenenza nazionale da adibire a biblioteca pubblica. Nonostante le lacune – nulla venne sancito, ad esempio, relativamente l'assunzione del personale o il finanziamento del servizio – e nonostante l'attuazione limitatissima – gran parte degli edifici divennero semplicemente disordinati *depôts littéraires* –, il decreto va ricordato per il suo vigore innovativo. Esso affonda le proprie radici su due principi che risulteranno fondamentali per il futuro sviluppo della *public library*: l'idea per cui sia possibile (e necessario) creare una rete capillare di biblioteche pubbliche su tutto il territorio nazionale e quella per cui è alla nazione che appartengono le raccolte. In particolare, la rivendicazione più netta del carattere *nazionale* e, quindi per estensione *pubblico*, dell'istituzione bibliotecaria è contenuta nel *Rapport sur la Bibliographie*, datato 22 marzo 1794, in cui si legge che "tutto ciò che è nazionale non appartiene a nessuno, ma è di tutti" (TRANIELLO [1997, p. 48]). Il patrimonio librario, dunque, veniva percepito – esattamente come, più tardi, nel nostro Paese – alla stregua di un tesoro del passato, appartenente all'intera nazione; la sua custodia presso biblioteche ecclesiastiche e nobiliari appariva, di conseguenza, come una sottrazione di beni, impossibile da tollerare.

Alla Francia rivoluzionaria dobbiamo anche riflessioni su temi – ancora oggi attualissimi – relativi alla conservazione del materiale librario ed ai principali fattori di deterioramento, quali umidità, muffe, insetti e – non certo meno importante – l'uomo, spesso resosi protagonista di atti vandalici, come furti ed incendi. Non mancarono neppure dibattiti circa l'accrescimento delle raccolte, sebbene per la Francia dell'epoca si faccia fatica a parlare di una reale *politica degli acquisti* e – come propone TRANIELLO [1997, p. 48] – si dovrebbe piuttosto parlare di "saccheggio culturale": le prime biblioteche pubbliche francesi, del resto, sono il frutto di *confiscations* sistematiche. Contestualmente alle problematiche di conservazione ed incremento del materiale, si riflettè su procedure tecniche di natura biblioteconomica, quali la classificazione e la catalogazione: è all'abate francese Barthelemy Mercier, ad esempio, che dobbiamo, nel 1791, l'introduzione del principio della catalogazione su schede mobili.

La Francia rivoluzionaria, dunque, ha certamente il merito di aver reso l'istituto

bibliotecario, per la prima volta nella storia, parte integrante di un patrimonio di appartenenza pubblica, di aver riflettuto su problematiche innovative e, soprattutto, di aver intravisto i pilastri su cui poggia l'odierno concetto di *public library*. Tuttavia, fu in Inghilterra che la biblioteca pubblica trovò storicamente piena attuazione; la Francia non fu capace, nel concreto, di trovare ulteriori stimoli per il suo sviluppo e di superare quell'antinomica contrapposizione tra il rigido centralismo dell'amministrazione e una rete di biblioteche locali dotate di piena autonomia. Questa incapacità si tradusse inevitabilmente nel mancato avviamento di un sistema bibliotecario pubblico *realmente* funzionante.

1.1.2 L'esperienza inglese⁴

È dunque in area anglosassone – un contesto politico e socio-culturale del tutto diverso da quello della Francia rivoluzionaria – che collochiamo la nascita dell'istituto della *public library*: in Inghilterra, infatti, si manifestarono quelle condizioni necessarie allo sviluppo della biblioteca pubblica, intesa come strumento d'informazione e comunicazione, e non più come luogo "sacro" di conservazione di beni librari.

La prima di queste condizioni – un solido e radicato sistema di autonomie locali – si concretizzò attraverso l'emanazione del *Municipal Corporations Act* del 1835: abbandonando l'arcaico sistema di governo locale, venne istituita in Inghilterra e in Galles una rete più moderna ed efficiente di municipalità, i cosiddetti *boroughs*. La seconda condizione – una maturazione dei bisogni informativi del ceto medio e del ceto operaio – fu il risultato dell'impatto sociale della Rivoluzione industriale. Questa esplose – com'è noto – a partire dalla metà del secolo XVIII in Inghilterra, che divenne il centro propulsore di una serie d'innovazioni tecnologiche, che interessarono in primo luogo il vapore, l'industria tessile e quella siderurgica. Contemporaneamente, si assistette ad un aumento della produttività agricola, ad uno sviluppo dei mezzi di trasporto e, soprattutto, ad una crescita demografica e ad una riduzione del tasso di mortalità, certamente dovuti alla possibilità di seguire un'alimentazione più abbondante e regolare e al miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie. Fu in questo contesto di così vivace fermento che le grandi masse di lavoratori acquisirono coscienza non solo dei propri diritti politici, ma

4 Su queste tematiche si veda in generale: TRANIELLO [1997]; TRANIELLO [2005a].

cominciarono a sentire l'esigenza di ottenerne di nuovi, in materia d'istruzione e di accesso agli strumenti d'informazione. Questa maturazione condusse, inizialmente, alla creazione di biblioteche costituite mediante la sottoscrizione dei soci: tali istituzioni – pur non essendo gratuite – venivano spesso denominate *public libraries*, perché destinate ad un uso pubblico; questo spiega il motivo per cui le prime biblioteche *effettivamente* pubbliche vennero chiamate *free libraries*, in quanto liberamente e gratuitamente accessibili.

È d'obbligo, anche in questo contesto, ripercorrere quell'iter legislativo al termine del quale emerse chiaramente un'idea nuova di biblioteca, capace di diffondersi rapidamente e di giungere fino ai nostri giorni. Il punto di partenza può essere individuato nell'anno 1845, quando, con l'emanazione del *Museum Act*, venne introdotto il principio del finanziamento pubblico delle istituzioni culturali. Attraverso questa disposizione – che trovò applicazione in campo bibliotecario solo cinque anni dopo – le amministrazioni locali vennero abilitate a riscuotere una tassa di mezzo penny per l'istituzione e il mantenimento dei musei.

Il 15 marzo 1849 William Ewart, esponente della ricca borghesia mercantile britannica, avanzò una mozione per la convocazione di un *Select committee* sulle biblioteche pubbliche inglesi, molte delle quali ancora non destinate all'uso pubblico. Nell'illustrare la proposta, Ewart si affidò allo studio – *A statistical view of the principal public libraries in Europe and in the United States* – di Edward Edwards, rappresentante della classe lavoratrice, che aveva statisticamente dimostrato la superiorità quantitativa e qualitativa delle biblioteche pubbliche europee e statunitensi rispetto a quelle inglesi. Edwards attribuiva questa inferiorità, da una parte, al mancato utilizzo delle biblioteche ecclesiastiche, le cui raccolte avevano costituito, in Europa, la base per la costituzione di nuove biblioteche pubbliche; dall'altra, all'insufficiente attenzione prestata al settore bibliotecario, manifestatasi con inadeguati e carenti aiuti finanziari. Ewart, dunque, chiese di rilanciare il ruolo delle biblioteche pubbliche. La sua mozione – accolta all'unanimità – trovò un'unica obiezione, relativa allo sfuggente significato del termine *public*: si decise di sostituirlo con uno più intuitivo, quello cioè di *freely open*, che "presenta naturalmente in inglese la duplice accezione di «liberamente» e «gratuitamente»" (TRANIELLO [1997, p. 198]). Il primo *Select committee on the best means of extending the establishment of libraries freely open to the public especially in large towns, in Great Britain and Ireland* lavorò dal 19 aprile al 10 luglio 1849, in

un'atmosfera indubbiamente molto differente rispetto a quella che si respirò nel corso dei dibattiti francesi sessant'anni prima. Nessun accenno a confische ecclesiastiche; nessuna idea di *libro* come *bene nazionale*, tesoro da conservare e tutelare in quanto memoria storica. L'attenzione dei parlamentari fu volta tutta alla creazione di una rete capillare di biblioteche liberamente accessibili, gratuite, supportate economicamente da contributi statali, promotrici di attività culturali ed educative, indirizzate in particolar modo alle classi subalterne.

Emersero, fin da subito, due caratteri peculiari della *public library*, rimasti intatti fino ad oggi. Essa non è (o, almeno, non è soltanto) un mero contenitore di materiale librario dal carattere erudito, ma è anzitutto uno strumento attivo di crescita e di maturazione dell'individuo, deputato alla diffusione dell'informazione, da collocare in relazione ai più ampi settori dell'istruzione e della comunicazione.

Inoltre, essa non nasce *democratica* – come a lungo si è creduto –, non nasce come *biblioteca per tutti*; certamente essa è accessibile da parte di chiunque, ma il pubblico al quale si rivolge è in primis quello dei ceti subalterni. È un carattere, questo, immediatamente individuabile nei discorsi d'inaugurazione per l'apertura delle prime biblioteche pubbliche. TRANIELLO [1997, p. 238] ci propone – a titolo esemplificativo – quello che Charles Dickens tenne per la biblioteca di Manchester, nel 1852:

«Dal momento che in questa istituzione è stato assunto uno speciale provvedimento in favore delle classi lavoratrici mediante una biblioteca pubblica di prestito, questa assemblea accarezza la sincera speranza che i libri resi così disponibili si rivelino una fonte di piacere e di miglioramento nelle casupole, nelle soffitte e negli scantinati della nostra gente più povera».

Nel corso di questo primo dibattito, inoltre, fecero la loro comparsa suggerimenti e proposte dal gusto squisitamente moderno: dall'apertura serale al servizio di prestito alla necessità di offrire al pubblico letture di svago e di interesse storico-politico che fossero soprattutto *attuali* – dunque periodici, giornali, libri di recente pubblicazione: perchè la biblioteca, lo si comprese precocemente, ha il dovere di rispondere prontamente ed adeguatamente all'impellente bisogno del pubblico di *informarsi*.

Nel secondo *Select committee*, del 1850, tra gli addetti ai lavori, spiccò un

personaggio che non possiamo far cadere nell'oblio: Antonio Panizzi⁵, allora responsabile, presso la British Museum Library, della sezione dei libri a stampa. Prendendo a modello proprio il British Museum, *pubblico* non in quanto accessibile ad un pubblico generico ma in quanto promotore di un servizio pubblico eguale per tutti, Panizzi insistette sull'obbligo – da parte delle *libraries freely open* – di offrire un adeguato servizio pubblico alla propria utenza, in particolar modo attraverso lo strumento del catalogo. È evidente che, dalla prospettiva del Panizzi, il carattere pubblico della biblioteca non deriva (soltanto) dall'essere accessibile a chiunque, ma dalla libertà data agli utenti – senza alcun tipo di discriminazione ed applicando, dunque, il principio delle pari opportunità – di poter chiedere qualsiasi opera desiderino e di usare in piena autonomia gli strumenti di ricerca messi a disposizione dalla biblioteca stessa.

Dopo 14 mesi dall'inizio dei lavori, l'iter legislativo si concluse con l'emanazione del *Public Libraries Act*. Il 14 agosto 1850, ottenuto l'assenso reale, prese vita, dunque, la prima legge di attuazione di un servizio bibliotecario pubblico, supportato da un corpo politico e posto a carico della finanza locale. Il principio dell'appartenenza pubblica, che aveva fatto la sua timida comparsa nella Francia rivoluzionaria, assunse nel *Public Libraries Act* una connotazione preponderante ed inequivocabile. Con questa legge, infatti, prese concretamente forma il sistema del *self-government* – che rappresenta il primo aspetto realmente originale della *public library* – e, dunque, si assistette all'assunzione diretta, da parte della comunità locale, della responsabilità dell'istituzione. Il *Public Libraries Act*, col suo carattere permissivo, infatti, abilitò le amministrazioni locali ad istituire il servizio bibliotecario a spese dei contribuenti e senza alcun intervento particolare da parte del governo centrale. Più precisamente, concesse alle amministrazioni di quelle città con

5 Antonio Panizzi, nato a Brescello (Reggio Emilia) nel 1797 e morto a Londra nel 1879, fu bibliotecario e patriota italiano. Durante la sua permanenza a Parma – dove si laureò in giurisprudenza nel 1818 – iniziò le sue attività clandestine, che continuarono anche dopo il ritorno nella città natale. Quando, nel settembre 1820, l'appartenenza alle società segrete divenne reato di lesa maestà, Panizzi fuggì in Svizzera prima e in Inghilterra poi. Arrivato a Londra nel maggio 1823, cominciò ad affermarsi come insegnante, studioso e scrittore; e pur mantenendo stretti rapporti con gli altri esuli italiani, cercò di integrarsi nella società inglese che l'accoglieva. La sua carriera di bibliotecario iniziò nel 1831: venne nominato *extra assistant librarian* presso la sezione dei libri a stampa alla British Museum Library. Negli anni che seguirono, Panizzi s'impegnò con zelo ed energia nell'attuazione di una serie di riforme – relative, ad esempio, alla conservazione, alla catalogazione, alla politica degli acquisti – che contribuirono a rendere l'istituto ancora più efficiente e di sicura fama internazionale. La sua brillante carriera culminò nel 1856, quando ottenne la carica di *principal librarian*, che ricoprì instancabilmente fino al momento in cui si ritirò a vita privata, dieci anni dopo. Nel 1868, infine, fu nominato senatore del Regno d'Italia; l'anno successivo ricevette il titolo di *Sir* in Inghilterra [da *Dizionario Biografico degli Italiani*, versione online, volume 80 (2014)].

più di 10.000 abitanti di imporre una tassa di mezzo penny – per tale motivo la legge è nota anche come *penny rate* – che almeno due terzi dei cittadini, attraverso lo strumento del referendum, avrebbero dovuto approvare. Una volta ottenuto il consenso, l'amministrazione avrebbe potuto procedere alla riscossione dell'imposta e al suo utilizzo, destinato esclusivamente alla costruzione *ex novo* di biblioteche o al riadattamento di edifici preesistenti – rimaneva escluso, ad esempio, l'acquisto del materiale librario.

Con l'emanazione del *Public Libraries Act*, dunque, per la prima volta nella storia, la biblioteca pubblica venne inserita – ed è questo il secondo aspetto realmente innovativo – tra i servizi pubblici locali, in strettissima connessione con la propria comunità, che ne diventò contemporaneamente promotrice e destinataria, gestendola, controllandola, finanziandola. La *public library* anglosassone è riuscita, quindi, a percorrere una strada che l'ha condotta a differenziarsi in maniera netta e precisa dalle altre istituzioni bibliotecarie presenti sul territorio – un traguardo che, in Italia, si cerca ancora di raggiungere – e che l'ha spinta verso nuovi orizzonti, aprendo le proprie porte a fasce di utenti fino ad allora sconosciute e puntando soprattutto su una politica degli acquisti contrassegnata dai caratteri di contemporaneità ed attualità.

Del tutto opposta, invece, è la strada percorsa dalle biblioteche nel nostro Paese.

1.1.3 L'esperienza italiana⁶

Negli anni post-unitari emerse, vivida, la necessità di dare alle biblioteche disseminate sul territorio italiano una sistematica organizzazione.

Il neonato stato dovette, però, fare i conti con una situazione di non facile gestione: le strutture bibliotecarie esistenti erano collocate prevalentemente nell'Italia settentrionale, con rare *isole felici* nel centro, a Roma e in Toscana, e nel sud, a Napoli e Palermo; alcune di queste istituzioni custodivano un patrimonio librario cospicuo, che spesso includeva manoscritti, incunaboli e documenti storici d'inestimabile valore; vanno aggiunti, inoltre, la scarsissima diffusione dell'istruzione e un analfabetismo che regnava sovrano, con un "notevole divario tra la condizione degli uomini e quella delle donne" (BARONE, PETRUCCI [1976, p. 11]), fattori, questi,

⁶ Su queste tematiche si veda in generale: ARDONE [2011]; BARONE, PETRUCCI [1976]; FABRE [1998]; LAZZARI [1985]; SOLIMINE [2004a]; TRANIELLO [1997]; TRANIELLO [1999]; TRANIELLO [2002]; TRANIELLO [2005b].

che inevitabilmente resero il pubblico – anche potenziale – delle biblioteche praticamente inesistente.

La classe dirigente italiana – a dispetto di un quadro non certo confortante – iniziò a muovere i primi (lentissimi) passi. Il 28 febbraio 1861 l'allora ministro della Pubblica Istruzione Terenzio Mamiani⁷ inviò una circolare a tutti i bibliotecari, sottolineando la necessità di promuovere lo sviluppo di nuove biblioteche, possibilmente coordinate tra loro e rivolte alla totalità dei cittadini. Pochi mesi dopo, il nuovo ministro dell'Istruzione, Francesco De Sanctis⁸, con il Regio Decreto n. 213, datato 22 dicembre 1861, fondendo in un unico istituto le biblioteche Magliabechiana e Palatina di Firenze, sancì la nascita della prima Biblioteca Nazionale, espressione culturale della recente unità politica. Solo due anni dopo, tuttavia, venne promosso ed avviato uno studio statistico sulle biblioteche del territorio nazionale (che non comprendeva, ancora, la città di Roma e le province venete), dal quale emerse l'esistenza di 210 biblioteche. Nel concreto, queste – ed in particolar modo quelle locali – vennero, per lunghi anni, abbandonate a se stesse, sintomo di come ieri – non diversamente da oggi, aggiungerei – quello bibliotecario veniva visto e percepito come un settore del tutto secondario.

Il 20 luglio 1869 – sono ormai passati otto anni dall'avvento dell'unificazione – fu nominata la *Commissione pel riordinamento scientifico e disciplinare delle biblioteche del Regno*, alla quale si affidò il compito di analizzare e pianificare l'organizzazione di un sistema bibliotecario che comprendesse al suo interno anche le biblioteche locali. Ne fecero parte tre senatori (tra cui anche Antonio Panizzi), tre deputati, due soprintendenti d'archivio e tre bibliotecari.

La Commissione Cibrario, dal nome del presidente Luigi Cibrario⁹, terminò i

7 Terenzio Mamiani, nato a Pesaro nel 1799 e morto a Roma nel 1885, fu scrittore e politico. Sul versante letterario, Mamiani, amico di Leopardi, fu autore di numerosissimi componimenti poetici e trattati filosofici – ottenne, infatti, la cattedra di Filosofia della storia, presso l'Università di Torino prima, presso quella di Roma poi. Sul versante politico, invece, fu prima ministro degli Interni, poi ministro degli Esteri; nel 1860, sotto il governo di Cavour, gli fu affidato il Ministero della Pubblica Istruzione e nel 1864, a conclusione di una brillante carriera, ottenne il titolo di Senatore [da *Dizionario Biografico degli Italiani*, versione online, volume 68 (2007)].

8 Francesco De Sanctis, nato a Morra Irpina (Avellino) nel 1817 e morto a Napoli nel 1883, fu critico letterario – il massimo esponente italiano della critica romantica –, insegnante, filosofo; attivissimo anche in campo politico, fu patriota, imprigionato nel 1850 ed esiliato tre anni dopo per aver partecipato ai moti del '48. Venne nominato ministro dell'Istruzione una prima volta nel 1861, sotto il governo di Cavour, per ricoprire la medesima carica ancora due volte, nel 1878 e nel 1879-1881 [da *Dizionario Biografico degli Italiani*, versione online, volume 39 (1991)].

9 Luigi Cibrario, nato a Torino nel 1802 e morto a Trebiolo (Brescia) nel 1870, fu proficuo scrittore, storico e politico. Laureatosi presso la facoltà di Belle Lettere a Torino nel 1821 ed addottoratosi in Diritto civile e canonico nel 1824, entrò presso il Ministero degli Interni come applicato. Maturò ben presto in lui un profondo interesse storico-erudito per la storia sabauda, che lo portò alla pubblicazione di un cospicuo numero di contributi, quali articoli, memorie e notevoli opere. Nel

lavori in appena un mese, dimostrando di essere assolutamente poco sensibile al fenomeno tutto moderno della *public library*. Il progetto emerso a conclusione dei lavori, infatti, mirava ad attribuire il titolo di *biblioteca nazionale* alle nove maggiori biblioteche d'Italia¹⁰, sulle quali il governo avrebbe dovuto esercitare una particolare attività di controllo e alle quali avrebbe dovuto destinare cospicui finanziamenti; relativamente alle biblioteche locali, invece, "nulla di concreto veniva detto circa il possibile ruolo" (TRANIELLO [1997, p. 96]) e, dunque, nessun progetto di realizzazione di una rete di biblioteche pubbliche, "strumento di lotta contro la generale povertà culturale" (LAZZARI [1985, p. 18]), prese realmente forma.

Il conseguente Regio Decreto, 25 novembre 1869, n. 5368, si discostò ampiamente dalle proposte avanzate della Commissione Cibrario. Non nove, ma tre biblioteche, infatti, ricevettero il titolo di *nazionale*, ovvero Firenze, Napoli e Palermo; tuttavia, soltanto a Firenze ne fu riconosciuto il ruolo *effettivo*, tanto da guadagnarsi – 15 anni dopo – il titolo di biblioteca nazionale *centrale*. Le altre biblioteche governative vennero suddivise in due classi, a seconda del carattere di generalità o di specialità delle raccolte.

Il quadro che cominciò a delinearsi – e che irrimediabilmente segnò il futuro del sistema bibliotecario italiano – ci mostra una biblioteca pubblica assai diversa dalla *public library* anglosassone: quello italiano è un istituto fortemente dipendente dal governo, totalmente privo di autonomia, e denominato *pubblico* non perchè al servizio della comunità, ma perchè semplicemente aperto ad un'utenza generica.

Continuarono a succedersi, uno dietro l'altro, decreti che godettero di vita assai breve: il Regio Decreto n. 1482 del 22 giugno 1873 fu seguito dal Regio Decreto n. 2794 del 20 gennaio 1876, abrogato e sostituito dal Regio Decreto n. 3464 del 28 ottobre 1885. Quest'ultimo monumentale regolamento – composto da 191 articoli – costituì l'atto di nascita del nuovo "faro culturale" (BARONE, PETRUCCI [1976, p. 31]) d'Italia: un'ulteriore Biblioteca Nazionale, con sede nella neocapitale Roma, inaugurata – con il nome del primo re d'Italia Vittorio Emanuele II – il 16 marzo 1876. Firenze e Roma ricevettero, a differenza delle altre biblioteche nazionali, il titolo di *centrali*, un'anomalia squisitamente italiana: siamo, ancora oggi, l'unico

maggio 1852 fu nominato ministro delle Finanze; nel novembre del medesimo anno, ottenne il Ministero della Pubblica Istruzione; nel 1855, quello degli Esteri. Nel 1860 ricevette il titolo onorifico di Ministro dello Stato [da *Dizionario Biografico degli Italiani*, versione online, volume 25 (1981)].

10 Le nove biblioteche a cui si fa riferimento sono le seguenti: l'Universitaria di Torino, la Marciana di Venezia, la Parmense, la Biblioteca di Brera di Milano, la Palatina di Modena, l'Universitaria di Bologna, la Nazionale di Napoli, la Nazionale di Palermo, la Biblioteca di Cagliari.

Paese a gestire due biblioteche nazionali centrali, con compiti pressoché identici. Le biblioteche degli enti locali, laddove cioè sarebbero potute fiorire realmente delle *public libraries*, rimasero prive di attenzioni. Inoltre – è opportuno sottolinearlo – queste biblioteche non si differenziavano poi così troppo da quelle governative: nate generalmente da lasciti e doni di personalità di rilievo ed incrementate con le raccolte provenienti dalle soppressioni delle corporazioni religiose – un *revival*, circa ottant'anni dopo, delle *confiscations* francesi¹¹ – erano, infatti, destinate ad un pubblico di lettori di ceto medio-alto e, dunque, risultava piuttosto arduo immaginarle come strumenti per la lotta all'analfabetismo o centri locali d'informazione per classi sociali subalterne.

La cultura bibliotecaria italiana si è sempre indirizzata verso le élites del sapere, dimostrandosi poco sensibile nei confronti di chi erudito non era. Non mancarono, è vero, iniziative rivolte ai ceti più bassi: era il dicembre 1861, ad esempio, quando a Prato, per volere di Antonio Bruni, maestro elementare, nacque la prima biblioteca circolante aperta a tutti i cittadini, ai quali spettava l'onere del pagamento – una tassa di trenta centesimi – per il sostentamento dell'iniziativa; il 1867, poi, fu l'anno di fondazione, a Milano, della *Società promotrice delle biblioteche popolari*; contemporaneamente si diffuse, anche nelle zone periferiche delle province, il servizio di prestito ambulante, attraverso i cosiddetti *bibliobus*. Furono tutte iniziative indubbiamente interessanti e lodevoli, ma non ebbero la forza di configurarsi come un'organica e stabile struttura parallela al sistema educativo; spesso, infatti, erano attività territorialmente circoscritte ad un qualche rione della città, dal carattere spontaneistico, con difficoltà economiche e basi precarie.

Alla fine del secolo XIX, dunque, il settore bibliotecario italiano ci appare debole e soprattutto qualitativamente arretrato rispetto a quello sviluppatosi in altre nazioni, come Gran Bretagna e Stati Uniti. A chi attribuirne la colpa? Certamente, ad una classe dirigente – ieri come oggi – del tutto incapace di considerare l'istituzione bibliotecaria come un tassello fondamentale del settore educativo; ad una classe dirigente poco interessata alla creazione di una rete bibliotecaria efficiente e all'identificazione di precisi compiti istituzionali; ad una classe dirigente che, di conseguenza, ha lasciato le biblioteche prive di risorse finanziarie ed in balia di personale inesperto e, spesso, improvvisato. Il nostro Paese, infine, ha dovuto fare i

¹¹ La soppressione sull'intero territorio nazionale degli ordini e delle corporazioni religiose venne attuata mediante il Regio Decreto 7 luglio 1866, n. 3036, in seguito al quale il materiale posseduto dalle biblioteche ecclesiastiche divenne di proprietà dello Stato.

conti con la pesante eredità del passato, che ha profondamente caratterizzato in senso limitativo lo sviluppo delle biblioteche locali. Il più grande ostacolo all'affermazione del modello della *public library* è stato, forse, di natura ideologica: le biblioteche sono sempre state considerate *contenitori* di un patrimonio di memorie, testimoni del passato nazionale, da salvaguardare e tutelare; tesori d'inestimabile valore, culturale ed economico, da conservare gelosamente; "musei bibliografici più che [...] strumenti vivi di elaborazione culturale" (BARONE, PETRUCCI [1976, p. 13]). Una concezione, è evidente, del tutto incompatibile con quella che andava dilagando nelle aree anglosassoni.

Lo scoppio della prima guerra mondiale non portò miglioramenti: del resto, "le guerre non hanno mai contribuito al progresso della cultura" (BARONE, PETRUCCI [1976, p. 73]). Un periodo di stasi, dunque, colpì il mondo bibliotecario: basti pensare, ad esempio, che il Decreto Legge 2 settembre 1917, n. 1521, *Istituzione delle biblioteche nelle scuole elementari del Regno*, rimase del tutto inoperante¹². Stessa sorte toccò al Decreto Legge n. 2074 del 2 ottobre 1919, che avrebbe dovuto costituire dodici sovrintendenze bibliografiche su tutto il territorio nazionale, ma che – per mancanza di denaro, personale qualificato e locali adeguati – non trovò attuazione.

L'attenzione nei confronti del settore bibliotecario si risvegliò ampiamente con il decollo del fascismo; questo forte interesse, tuttavia, si tinse – com'è facile immaginare – di sfumature censorie. Individuiamo, dunque, le tappe che portarono le biblioteche a diventare strumenti di controllo della lettura, piegate a precise esigenze politico-ideologiche. Con il Regio Decreto 24 agosto 1932, n. 1335, che istituiva l'*Ente nazionale per le biblioteche popolari e scolastiche* e con il Regio Decreto 27 maggio 1937, n. 752, che istituiva il Ministero per la cultura popolare – il cosiddetto *Minculpop* – si inasprì violentemente l'attività censoria, causando un generale impoverimento delle biblioteche. Questa toccò il suo culmine dopo l'entrata in vigore delle leggi razziali, quando, il 13 settembre 1938, venne insediata la *Commissione per la bonifica libraria*, incaricata di revisionare l'intera produzione libraria italiana, per eliminare tutto ciò che avesse un legame più o meno esplicito con la razza ebraica. Un mese dopo, nell'ottobre 1938, il direttore generale dell'Ordine Nazionale Dopolavoro e, dunque, delle numerose biblioteche che da questo dipendevano,

12 Tale decreto legislativo prevedeva l'istituzione per tutte le classi elementari, ad eccezione della prima, di una biblioteca scolastica ad uso degli scolari. Lo Stato, tuttavia, non sarebbe intervenuto con aiuti economici: il decreto, infatti, per l'istituzione della biblioteca, consigliava il ricorso a fondi provenienti da associazioni di alunni e, per il materiale librario, il ricorso a doni e lasciti.

escluse gli ebrei dal tesseramento: "i lettori furono solo ariani" (FABRE [1998, p. 349]). Il 15 marzo 1942, la circolare n. 2518 ampliò ancor di più quest'esclusione, vietando agli ebrei l'ingresso all'intero edificio della biblioteca. Nel maggio dello stesso anno, il Ministero dell'Educazione Nazionale, retto allora da Giuseppe Bottai, inviò ai direttori delle biblioteche – tramite la circolare n. 6848 – un elenco contenente circa 900 nomi e pseudonimi, di autori italiani e stranieri, prevalentemente (ma non esclusivamente) ebrei, le cui opere non risultavano *gradite* in Italia. Vietandone la lettura in sede e il prestito, il processo di arianizzazione toccò, così, anche il settore bibliotecario. Fu in questo momento, forse, che si raggiunse il punto di maggior distanza dalla *public library* anglosassone: come mai prima d'allora ci s'allontanò dal concepire le biblioteche pubbliche come strumenti di educazione, di crescita, di sviluppo, di emancipazione.

"Quando i cannoni cominciano a tuonare ben difficilmente ci si può occupare di cose *inutili* come la pubblica lettura" (BARONE, PETRUCCI [1976, p. 73]): il colpo definitivo arrivò con lo scoppio della seconda guerra mondiale, che andò ad aggravare – si pensi solo agli ingenti danni causati alle strutture dai bombardamenti – una situazione già di per sé tragica ed irrimediabile.

Con la fine della guerra, "si ripartiva letteralmente da zero" (LAZZARI [1985, p. 110]). Si cominciò, lentamente, a volgere lo sguardo verso il mondo anglosassone, individuando nella *public library* l'obiettivo da perseguire. Più precisamente, il modello a cui si guardò fu, "per effetto di uno strano fenomeno di presbiopia" (SOLIMINE [2004a, p. 167]), quello statunitense e non quello – geograficamente più vicino – britannico.

Una prima sensibilità nei confronti del modello statunitense si manifestò già in epoca fascista, quando diversi bibliotecari italiani intrapresero viaggi di studio oltreoceano. È d'obbligo, in questo contesto, citare Luigi De Gregori¹³, recatosi negli Stati Uniti nel 1926 e nel 1933. Egli intuì chiaramente – come si può leggere nell'articolo «Biblioteche d'America» pubblicato sul *Corriere della Sera* del 24 gennaio 1927 – quanto distante fosse il modello italiano da quello statunitense:

13 Luigi De Gregori, nato a Roma nel 1874 e morto nel 1947 sempre nella sua città natale, è stato un celebre bibliotecario italiano. Direttore della Biblioteca del Ministero della Pubblica Istruzione, della Biblioteca dell'Istituto d'Archeologia e di Storia dell'Arte, della Biblioteca Casanatense, soprintendente per l'Abruzzo ed il Molise ed ispettore generale delle biblioteche, pubblicò molteplici articoli polemici, denunciando l'arretratezza e l'abbandono in cui versavano le biblioteche italiane [da *Dizionario Biografico degli Italiani*, versione online, volume 36 (1988)].

«la biblioteca nostra e la library americana non sono sinonimi: quella è per consuetudine, come lo è per definizione, la conservatrice; questa è la dispensatrice del libro.

Quella è tanto più biblioteca quanto più chiude le sue porte, questa è tanto più library quanto più le apre. Quella è stata paragonata a un serbatoio, questa a una fontana; quella a una cantina, questa a uno spaccio»¹⁴.

Nel secondo dopoguerra, il viaggio più significativo fu quello intrapreso da dieci bibliotecari italiani, che per quattro mesi, nel 1956, vissero a stretto contatto con la *public library* statunitense. Quest'esperienza permise di individuarne e comprenderne gli aspetti caratterizzanti: da un lato, il suo ruolo di strumento educativo, in grado di accompagnare ogni individuo lungo tutto l'arco della vita; dall'altro, il suo essere espressione dell'autonomia locale, appartenente alla comunità e non all'istituzione.

Ma, ancora una volta, lo Stato italiano si dimostrò incapace di prendere le redini della situazione e di condurre una politica bibliotecaria coerente ed unitaria: il panorama bibliotecario, insomma, rimase qualitativamente immutato fino alla metà degli anni Settanta. Determinante, infatti, fu l'avvento dell'ordinamento regionale, con cui numerose funzioni, attraverso la Legge Delega 22 luglio 1975, n. 382, ed il successivo decreto di attuazione 24 luglio 1977, n. 616, giunsero nelle mani delle Regioni. Occorre immediatamente sottolineare che la legislazione regionale sulle biblioteche non trae origine da una delega statale, ma viene o, meglio, veniva emanata "sulla base di una precisa competenza costituzionalmente sancita" (TRANIELLO [1999, p. 48]). L'articolo cui si fa riferimento è il 117 Cost., che nell'elenco delle materie sulle quali vige la potestà legislativa delle Regioni ha inserito fino ad ottobre 2001¹⁵ anche *musei e biblioteche di enti locali*.

In questa sede, non sarebbe possibile analizzare la cospicua legislazione regionale: tutte le regioni, infatti, si attivarono – in momenti diversi e talvolta con finalità differenti – nell'emanazione di leggi in campo bibliotecario. Possiamo, tuttavia, mettere in luce alcuni caratteri di uniformità: la biblioteca, innanzitutto, venne finalmente concepita come un servizio pubblico, un centro di informazione integrato in un preciso contesto, quello locale; le Regioni, oltre a stanziare i necessari sussidi finanziari, furono incaricate di occuparsi di attività di promozione e coordinamento, di raccolta ed elaborazione di dati statistici, dell'aggiornamento

14 L'articolo è citato in SOLIMINE [2004a, pp. 169-170].

15 Con la legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, *Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione*, si è assistito ad una profonda revisione dell'intero Titolo V. Musei e biblioteche di enti locali sono scomparsi, per essere inseriti nel quadro dei beni culturali.

professionale del personale. Alcune di queste funzioni si stabilì potessero essere delegate alle Province – si pensi alla formazione dei bibliotecari o ad interventi in settori più specifici e delicati, come quello delle biblioteche carcerarie. Tutte le leggi regionali, inoltre, concessero ampio spazio alla costituzione di sistemi bibliotecari, promuovendo forme di cooperazione interbibliotecaria.

Non si può certamente negare che conseguenza primaria di questa *regionalizzazione* sia stata la nascita di una pluralità di biblioteche locali, che – guardando al mondo anglosassone – hanno assunto il ruolo di centri locali d'informazione, indirizzati ad un'utenza ampia e fortemente diversificata, coordinati con altre strutture. Tuttavia, tante, troppe, le ombre che hanno continuato – e continuano – ad oscurare questo settore. Alla base della formazione e dello sviluppo delle biblioteche pubbliche non vi è mai stata una politica unitaria e coordinata per l'intera nazione; gli aiuti economici – indispensabili per il mantenimento dell'istituzione – sono sempre stati d'entità veramente modesta e, dunque, poco efficaci. E – *last but not least* – lo stesso concetto di *biblioteca pubblica* non è mai stato definito in termini chiari ed espliciti nella nostra legislazione. Questo spiega il motivo per cui, in Italia, essa sia una nozione dai contorni sfumati, ambigui, quasi enigmatici; questo spiega il motivo per cui i "non addetti ai lavori" non sempre riescono a captarne realmente la "consistenza" e, con non poche difficoltà, si muovono all'interno del nostro complesso sistema bibliotecario, in cui si affiancano biblioteche statali (dette, causando una certa confusione, anche pubbliche statali), accademiche, scolastiche, istituzionali, private. Questo spiega il motivo per cui per capire quali compiti abbia una biblioteca pubblica, quale sia il suo ruolo, quali i suoi fini, lo sguardo deve immancabilmente volgersi oltre i nostri confini, verso il *Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche*.

1.2 A cosa serve la biblioteca pubblica: funzioni ed obiettivi¹⁶

Chiaro, conciso, esauriente: il *Manifesto sulle biblioteche pubbliche*, pubblicato nel 1994¹⁷ dall'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura (UNESCO), definisce – senza fraintendimenti od esitazioni – la biblioteca

16 Su queste tematiche si veda in generale: FOGLIENI, ROSINI [1998], IFLA-UNESCO [2001], PARISE [2008], RIDI [2010], RIDI [2011], SOLIMINE [2004b], SOLIMINE [2010].

17 La prima edizione risale al 1947; la seconda al 1972. Il *Manifesto* del 1994, dunque, è la terza edizione.

pubblica, ne sottolinea i valori portanti, ne illustra il ruolo, ne spiega i compiti ed il funzionamento. Per questo motivo, il *Manifesto* è divenuto uno dei più autorevoli documenti in materia di biblioteche pubbliche, volto a spronare "i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]). Nel corso degli anni, il *Manifesto* è stato affiancato da *standards* e *guidelines* prodotti dall'*International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA)¹⁸; dall'ultima collaborazione tra UNESCO ed IFLA è nato, nel 2001, un nuovo documento¹⁹, che funge da approfondimento e coronamento del *Manifesto* del 1994.

Ispirandosi all'art. 19²⁰ della *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani*, così esordisce il *Manifesto*:

«La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali»²¹.

Tre, dunque, i principi portanti attorno ai quali gravita la biblioteca pubblica, veicolo attraverso il quale ogni singolo individuo può acquisire un elevato grado di indipendenza, diventare capace di formulare idee ed opinioni personali, prendere parte a dibattiti e confronti, esercitare consapevolmente ed in pienezza i propri diritti, partecipando attivamente alle dinamiche della vita sociale. La biblioteca pubblica, "essenziale ai fini della giustizia, della libertà e della coesione sociale" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 15]), può essere a buon diritto annoverata tra gli attori fondamentali di quel processo volto alla costituzione e al progresso di una società informata ed emancipata (ed oggi più che mai, poiché quella in cui viviamo – la cosiddetta *information society* – è una società in cui il recupero, l'accesso e la trasmissione dell'informazione ha assunto un'importanza primaria, quasi vitale); supportare e consolidare l'uso delle biblioteche pubbliche significa, dunque, dare all'uomo la possibilità di trasformarsi in cittadino e alla collettività di diventare una solida società democratica.

18 Fondata ad Edimburgo il 30 settembre 1927, l'IFLA è un'organizzazione non governativa, volta a promuovere i servizi bibliotecari ed informativi in tutto il mondo: conta, ad oggi, più di 1500 membri in circa 150 Paesi e per questo motivo si è imposta come «*global voice of the library and information profession*».

19 Il documento, tradotto in più di venti lingue tra cui l'italiano, prende il nome di *The public library service: the IFLA/UNESCO guidelines for development*.

20 Recita l'art. 19: «*Ogni individuo ha il diritto alla libertà di opinione e di espressione, incluso il diritto di non essere molestato per la propria opinione, e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee attraverso ogni mezzo e senza riguardo a frontiere*».

21 FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67].

Tuttavia, il rispetto e la conquista di questi valori non si ottengono semplicemente attraverso la costruzione di un edificio chiamato biblioteca; è necessario, in primis, che la conoscenza e l'informazione²² che essa mette a disposizione siano liberamente accessibili. L'imprescindibile *mission* che la biblioteca pubblica si prefigge, dunque, è quella di essere *generale, universale*, ovvero di essere un luogo aperto a tutti, promotore dei principi di uguaglianza e delle pari opportunità e, quindi, "agente di integrazione sociale e culturale" (BORETTI [2003, p. 294]). Concorrendo all'attuazione dei valori sanciti anche dall'art. 3 Cost.²³, la biblioteca pubblica s'impegna a fornire equamente i propri servizi "senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, o condizione sociale" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]).

L'accessibilità a cui la biblioteca pubblica ambisce è e dev'essere a 360°. Include, dunque, l'accessibilità *fisica* all'edificio (si pensi, ad esempio, all'abbattimento delle barriere architettoniche, ad una capillare diffusione sul territorio, ad orari d'apertura ampiamente distribuiti nel corso della giornata e della settimana, ad una segnaletica chiara e leggibile all'esterno e all'interno della struttura); l'accessibilità *tecnica* dei contenuti informativi (i libri in Braille e gli audiolibri per i non vedenti, o le traduzioni per chi parla, legge e scrive in una lingua che non è quella nazionale); l'accessibilità *tecnologica*, mettendo ad esempio a disposizione dell'utenza computer ed internet; l'accessibilità *remota*, nei confronti di quelle persone – i detenuti nelle carceri o chi è ricoverato negli ospedali – che non possono recarsi in biblioteca; l'accessibilità *economica*, da garantire attraverso un uso tendenzialmente gratuito dei servizi di base perchè "difficilmente potrà accedere alle informazioni chi non ha denaro sufficiente per pagarne i contenuti" (RIDI [2010, p. 53]).

La biblioteca pubblica ha il dovere di venire incontro ai bisogni informativi²⁴ non solo di *tutti*, ma anche di *ciascuno*: "*every reader his book*" ("*ad ogni lettore il suo libro*") recita – non a caso – la seconda delle cinque leggi della biblioteconomia²⁵ di

22 "*Informazione* si riferisce a quanto è specifico o pratico, mentre *conoscenza* denota quanto è stato elaborato o sistematizzato dal pensiero" (PARISE [2008, p. 26]).

23 Recita l'art. 3 Cost.: «*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.*».

24 "Possono essere definiti come comportamenti sociali volti ad acquisire un maggior grado di benessere, capacità o consapevolezza critica attraverso la fruizione di beni e servizi a contenuto educativo, informativo o culturale" (PARISE [2008, p. 94]).

25 "*The five laws of library science*" rappresenta un classico della biblioteconomia mondiale. Le cinque leggi, concepite nel 1928 e pubblicate nel 1931 dalla Madras Library Association,

Ranganathan²⁶. Per soddisfare ogni fascia d'età (ed in particolar modo quella dei ragazzi, per i quali il *Manifesto* ha da sempre un occhio di riguardo) la biblioteca pubblica incentiva uno sviluppo delle collezioni calibrato, da un punto di vista tematico, e variegato, per quanto concerne il supporto, affiancando al materiale tradizionale anche quello più tecnologico. I documenti²⁷ devono, inoltre, essere contrassegnati dal carattere della *contemporaneità* per poter "riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]): l'utente dovrebbe trovare l'ultimo *best seller* di Glenn Cooper e Marcello Simoni, l'ultimo numero di «Focus», de «La cucina italiana» e de «La Gazzetta dello Sport», l'ultima guida «Lonely Planet» su Cuba, l'ultimo saggio di Alberto Angela. Non è assolutamente scontato, infine, ricordare che biblioteche e bibliotecari hanno il compito di ostacolare qualsiasi forma di "censura ideologica, politica o religiosa" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]), ponendosi a difesa del diritto fondamentale alla libertà d'informazione²⁸.

La biblioteca pubblica, nel venire incontro a *tutti e ciascuno*, non solo "agisce nella dimensione del presente" (MONTECCHI, VENUDA [2013, p. 73]), ma assume anche (e soprattutto) un preciso impegno nei riguardi dell'*habitat* in cui opera. La biblioteca non è un'isola – per citare SOLIMINE [2009, p. 457]; essa viene identificata nel *Manifesto* come "via di accesso locale alla conoscenza" e "centro informativo locale" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]), definizioni da cui emerge chiaramente il senso d'appartenenza alla comunità – che la istituisce, la promuove, la sovvenziona e le dà un senso. Energie ed attenzioni si focalizzano, dunque, verso il microambiente di riferimento, poichè "nè le biblioteche, nè i bibliotecari, vivono sospesi nel vuoto"

costituiscono ancora oggi le fondamenta sulle quali si sviluppa ed opera l'istituzione bibliotecaria.

- 26 Shiyali Ramamrita Ranganathan Ayyar, nato a Shiyali (India) il 9 agosto 1892 e morto a Bangalore (India) il 27 settembre 1972, fu bibliotecario, padre della biblioteconomia indiana e figura di spicco della biblioteconomia mondiale. Viene ricordato, tra le altre cose, per la formulazione delle *cinque leggi della biblioteconomia* e l'ideazione della *Classificazione Colon*, basata sul sistema delle faccette.
- 27 Il termine generico *documento* viene in questa sede utilizzato per indicare qualsiasi materiale che, indipendentemente dal supporto/formato, reca informazione e conoscenza, secondo la definizione proposta dall'IFLA nel Glossario di ISBD: "entità, tangibile o intangibile, che comprende un contenuto intellettuale e/o artistico, è concepita, prodotta e/o pubblicata come un'unità e costituisce la base di una descrizione bibliografica distinta. Le risorse possono includere testo, musica, immagini fisse e in movimento, grafiche, carte geografiche, registrazioni sonore e videoregistrazioni, dati o programmi elettronici, anche pubblicati serialmente" (IFLA [2012], p. 239).
- 28 I codici deontologici dei bibliotecari di tutto il mondo, infatti, concordano nell'identificare, come obiettivo primo della professione, il massimo accesso possibile alle risorse di cui gli utenti hanno bisogno o desiderio. Non mancano, tuttavia, le eccezioni, costituite dal codice della Library association of Singapore (in vigore fino al 2007), da quello delle Filippine (tuttora vigente) e da quello cubano (tuttora vigente), in cui la formazione e lo sviluppo delle collezioni – e di conseguenza il diritto di accesso all'informazione – sono subordinati e costretti a conformarsi alle leggi ed ai regolamenti emanati dalle autorità amministrative (RIDI [2011], pp. 47-48).

(RIDI [2011, p. 103]), ma in un preciso contesto sociale, di cui debbono carpire i bisogni, riconoscerli, interpretarli e infine soddisfarli. Una politica documentaria²⁹ efficiente ed efficace non può certamente prescindere da un'accurata analisi della comunità (reale e potenziale) di riferimento e dei numerosissimi "pubblici" nei quali essa si scinde, ognuno portavoce di differenti interessi ed esigenze. Dunque, uno sguardo rivolto al presente e uno alla propria comunità: "*a library is a growing organism*"³⁰ ("*una biblioteca è un organismo in crescita*"), caratterizzato da un vivace dinamismo, dalla capacità di evolversi, accogliendo materiale nuovo e liberandosi di quello vecchio, di mutare costantemente, di adeguarsi ai rapidi cambiamenti, di trasformarsi *con e per* i suoi utenti e la società tutta.

Il *Manifesto*, definendo la biblioteca pubblica "forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione" (FOGLIENI, ROSINI [1998], p. 67)), le attribuisce dodici compiti³¹, dalla cui lettura emerge in particolar modo la rilevanza attribuita ai campi della formazione e dell'informazione. La biblioteca pubblica si configura innanzitutto come una struttura parallela al sistema d'istruzione e ne costituisce al tempo stesso prolungamento e perfezionamento. Essa può e deve accompagnare l'individuo nell'arco di tutta la vita, perchè "l'apprendimento non termina con il completamento dell'istruzione vera e propria" (IFLA-UNESCO [2001, p. 20]). La biblioteca, quindi, collabora al processo di diffusione dell'alfabetismo, promuovendo la lettura, il piacere della lettura e, più in generale, la "cultura del libro", che SOLIMINE [2010, p. 64] definisce "leva formidabile per l'innovazione e lo sviluppo economico e sociale". Oggi più che mai, inoltre, gioca un ruolo da protagonista nelle attività di alfabetizzazione informatica, cercando di colmare quel *digital divide* – cioè quella disparità che si instaura tra coloro che hanno e non hanno la possibilità di utilizzare le nuove tecnologie comunicative – che si fa drammaticamente sempre più ampio, rendendo fruibili quelle attrezzature che permettono di accedere facilmente alle

29 "Complesso di strategie, obiettivi e attività che concorrono a individuare la fisionomia, le priorità e i criteri di sviluppo, l'acquisizione, la revisione e la valutazione delle raccolte" (PARISE [2008], p. 17).

30 Così recita la quinta ed ultima legge della biblioteconomia di Ranganathan.

31 Nell'ordine: creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età; sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli; offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona; stimolare l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani; promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche; dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili; incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale; sostenere la tradizione orale; garantire l'accesso ai cittadini a ogni tipo di informazione di comunità; fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali; agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione e del calcolatore; sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli (FOGLIENI, ROSINI [1998], p. 68-69).

moderne vie di trasmissione del sapere. La biblioteca, inoltre, promuove, o dovrebbe promuovere, anche attività di alfabetizzazione informativa (la cosiddetta *information literacy*), volta ad aiutare l'utente a muoversi all'interno di quel "sovraccarico informativo" (RIDI [2010, p. 148]) dal quale spesso è difficile districarsi. Il flusso di notizie ed informazioni che ogni giorno fa la sua comparsa sul web comporta – com'è noto – difficili problemi di individuazione, valutazione e selezione delle informazioni e, quindi, di utilizzo dei contenuti più appropriati ed utili.

Alle attività di formazione, la biblioteca pubblica affianca quelle di informazione: essa, cioè, ha il compito di organizzare e mettere a disposizione della propria comunità "un'ampia gamma di risorse informative" (IFLA-UNESCO [2001, p. 21]), garantendo quella che SOLIMINE [2010, p. 55] chiama *bibliodiversità*. Per garantire l'accesso alle collezioni – che in quanto esseri non viventi "non possono fare un viaggio nel mondo dei lettori per trovare quelli adatti a loro" (RANGANATHAN [2010, p. XXVII]) – e per soddisfare la terza legge "*every books its reader*" ("*a ogni libro il suo lettore*"), la biblioteca agisce in particolar modo attraverso lo strumento del catalogo³² e il reference service³³. Per incoraggiare l'incontro tra materiale e utenza, inoltre, la biblioteca pubblica utilizza generalmente la disposizione del materiale a scaffale aperto³⁴, a cui l'utente accede direttamente senza il bisogno di intermediazione. Il vantaggio degli scaffali aperti – in cui il materiale solitamente è collocato facendo uso del sistema di Collocazione Decimale Dewey³⁵ – è subito

32 Dal greco *κατάλογος*, dunque lista o elenco, il catalogo rappresenta il cuore, l'essenza, il centro nevralgico della biblioteca. Esso si configura, infatti, come prezioso strumento di mediazione tra la biblioteca e l'utente: la sua principale funzione è quella di localizzazione, in quanto permette di conoscere *quali* documenti una biblioteca possiede e *dove* – grazie all'indicazione della collocazione - individuarli ed eventualmente recuperarli autonomamente.

33 Il reference service – il cui luogo d'origine è lo stesso in cui è nata la *public library* – è il servizio attraverso cui il bibliotecario, definito nel *Manifesto* "intermediario attivo tra gli utenti e le risorse", offre assistenza diretta all'utente. RIDI [2014] individua diversi livelli di complessità in cui i quesiti dell'utente possono collocarsi: domande di orientamento, domande a risposta pronta (distinte in bibliografiche e fattuali), domande a obiettivo individuato, ricerche specialistiche e richieste di consulenza. L'utente, dunque, viene istruito circa l'uso della biblioteca (*user education*), responsabilmente orientato nella scelta del materiale, indirizzato all'utilizzo di strumenti quali bibliografie e cataloghi, supportato per il recupero di notizie, aiutato in caso di generale necessità. Il concetto di reference service trova la sua concreta applicazione nella seconda legge di Ranganathan ("*every reader his book*", "*a ogni lettore il suo libro*"), nella terza ("*every book its reader*", "*a ogni libro il suo lettore*") e nella quarta ("*save the time of the reader*", "*risparmia il tempo del lettore*").

34 L'uso della sistemazione del materiale librario a scaffale aperto affonda le proprie radici – ancora una volta – nell'istituto della *public library* anglosassone: fu utilizzata in Nord America a partire dal 1870, in Inghilterra dal 1890.

35 La DDC, elaborata dall'allora ventunenne Melvil Dewey (1851-1931), fu da lui stesso applicata per la prima volta nel 1873, presso la biblioteca dell'Amherst College, in Massachusetts. Aggiornata periodicamente dal 1876 ad opera dell'*Online Computer Library Center* (OCLC) e tradotta in più di trenta lingue, è la classificazione maggiormente usata a livello mondiale. Questo sistema – che fa uso di una notazione universalmente nota, cioè le cifre arabe – comporta la suddivisione del sapere in dieci classi principali (dunque un sistema per discipline, non per soggetti), numerate dalla 000

evidente: si favorisce, da una parte, l'avvicinamento del lettore ai libri, facendo sì che l'utente prenda confidenza e dimestichezza con il "territorio", acquisendo una certa dose di autonomia; dall'altra, si facilita il raggiungimento della cosiddetta *serendipity*, termine che indica la fortuna nel fare inaspettatamente una scoperta interessante, piacevole ed utile, mentre si sta cercando qualcos'altro, trovando – nel nostro specifico caso – un documento senza averlo cercato e, come spesso accade, senza conoscerne neppure l'esistenza.

Un'ultima, brevissima considerazione. Tra i dodici compiti elencati nel *Manifesto* non troviamo quello relativo alle attività di conservazione. In linea di massima, infatti, le *public libraries* non sono biblioteche di conservazione, bensì istituzioni in cui il materiale, lungi dall'essere considerato *bene culturale* – al quale spetta di diritto un'adeguata attività di conservazione³⁶ –, è uno strumento d'uso, un utensile, inevitabilmente destinato a divenire obsoleto oppure consunto per l'uso e, di conseguenza, soggetto alla pratica dello scarto³⁷; non è certamente un caso che la prima legge di Ranganathan ci dica inequivocabilmente che "*book are for use*" ("*i libri sono per l'uso*").

La biblioteca pubblica, mettendo a disposizione di ognuno di noi informazione e conoscenza, si è oggi trasformata in una risorsa quanto mai indispensabile. Essa rappresenta, inoltre, uno dei pochissimi veicoli attraverso cui risollevare le tristi sorti culturali dell'Italia, un Paese in cui "leggere un libro all'anno basta [...] per qualificarsi come lettore" (SOLIMINE [2010], p. 11), in cui i cosiddetti *lettori forti* – termine con cui si designano coloro che leggono in media 12 libri l'anno – rappresentano solo il 13,7% dei lettori (contro il 14,3% del 2014), in cui una famiglia su dieci (dunque, circa 2 milioni e mezzo di famiglie) dichiara di non possedere libri in casa (ISTAT [2015], [2016]).

alla 900; le classi, a loro volta, sono costituite da dieci divisioni, numerate a 0 a 9, e queste da dieci sezioni, numerate ancora da 0 a 9. Ciascuna sezione, infine, è divisibile in sottosezioni, che specificano ulteriori aspetti del soggetto.

36 All'art. 1, comma 3, del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio emanato con D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 4, si legge: «*Lo Stato, le regioni, le città metropolitane, le province e i comuni assicurano e sostengono la conservazione del patrimonio culturale [...]*»; al comma 4: «*Gli altri soggetti pubblici, nello svolgimento della loro attività, assicurano la conservazione [...]*»; al comma 5: «*I privati proprietari, possessori o detentori di beni appartenenti al patrimonio culturale sono tenuti a garantirne la conservazione*»; l'art. 30, comma 1, ci dice ancora che: «*Lo Stato, le regioni, gli altri enti territoriali nonché ogni altro ente ed istituto pubblico hanno l'obbligo di garantire la sicurezza e la conservazione dei beni culturali di loro appartenenza*».

37 Questo termine, nonostante sia il più utilizzato, può risultare fuorviante: l'operazione di revisione delle raccolte, come sarebbe più appropriato denominarla, comporta l'allontanamento dallo scaffale e non implica necessariamente l'eliminazione del documento, che può essere anche trasferito altrove o soggetto a vendita/donazione (VACCANI [2005]).

1.3 Il futuro della biblioteca pubblica: il dibattito nel panorama italiano³⁸

La biblioteconomia, operando oggi in un contesto socio-culturale del tutto diverso rispetto a quello di appena pochi decenni fa, è chiamata ad affrontare inusitate difficoltà, a fronteggiare nuove sfide: una di queste consiste nel delineare – o tentare di delineare – quello che si è soliti chiamare "il futuro della biblioteca pubblica". Biblioteche e bibliotecari italiani, dunque, si sono confrontati – e continuano a confrontarsi senza sosta – in seminari, convegni, discussioni, interventi pubblicati nelle maggiori riviste italiane del settore. A maggior ragione in un periodo di grandi preoccupazioni quale quello attuale, in cui i finanziamenti destinati alla cultura sono pochi e in molti casi del tutto inesistenti, ci si interroga puntualmente circa la strada da intraprendere, per evitare, o almeno arginare, un drammatico collasso dell'istituzione bibliotecaria. Riflessioni strategiche, dunque, volte ad individuare un modello di servizio che sia capace di vivere e sopravvivere in un mondo travolto dal (fantomatico) concetto di web 2.0³⁹.

Il prototipo di "biblioteca del futuro" – la cosiddetta *library 2.0*⁴⁰ – sembra gravitare attorno a due principali modelli, che possiamo identificare – prendendo in

38 Su queste tematiche si veda in generale: AGNOLI [2009], AGNOLI [2011], AGNOLI [2014], GALLUZZI [2006], GALLUZZI [2009], PETRUCCIANI [2006], RASETTI [2006], RIDI [2006a], RIDI [2006b], RIDI [2012], RIDI [2015].

39 Il termine è stato coniato dall'editore Tim O'Really, nel corso della *Web 2.0 conference* tenutasi a San Francisco nell'ottobre 2004. Privo ancor oggi di una definizione esaustiva e dai contorni ben definiti, il concetto di web 2.0 può essere considerato una sorta di "calderone" in cui confluisce un insieme indistinto di elementi, il cui comun denominatore sembra essere costituito dalla centralità del ruolo dell'utente, che da mero consumatore e fruitore di servizi ne diventa un attivo produttore. Tra gli ingredienti fondamentali che troviamo in questo calderone 2.0 possiamo annoverare: gli UGC (*user generated content*), cioè i contenuti generati dagli utenti, tra cui i *blogs* (pagine web personali) e le *folksonomie* (termine nato dall'unione delle parole *folk*, popolo, e *taxonomy*, tassonomia, le folksonomie costituiscono classificazioni che qualsiasi utente può attribuire arbitrariamente ai contenuti, attraverso l'uso di etichette dette *tags*), i *social networks* (piattaforme web attraverso cui gli utenti, condividendo fotografie, video e documenti, possono rimanere in contatto e scambiarsi informazioni in tempo reale, sviluppando e favorendo la creazione di una solida rete sociale), i *mash-up* (applicazioni che permettono di combinare assieme siti e contenuti provenienti da più fonti), i *wiki* (software collaborativi che permettono ai siti web di far sì che i propri contenuti vengano creati, modificati, aggiornati e cancellati tramite scrittura collettiva da parte di qualsiasi utente), i *feed RSS* (formato di distribuzione dei contenuti del web, attraverso cui l'utente di un blog o di un sito riceve in tempo reale una notifica ogni volta che quel blog o quel sito viene aggiornato), il *filtraggio collaborativo* (software, utilizzato prevalentemente in ambito commerciale, che fornisce al cliente/utente consigli e suggerimenti su cosa potrebbe essere di suo gradimento, sulla base dell'elaborazione dei comportamenti impliciti ed espliciti degli utenti nel corso delle ricerche precedenti). L'etichetta 2.0 ha riscosso un immediato successo (la troviamo, infatti, applicata agli ambiti più diversi), divenendo sinonimo di *innovazione*, contrapponendosi, quindi, a tutto ciò che, in quanto obsoleto e superato, viene definito con l'etichetta 1.0 (METTIERI [2009], MORRIELLO [2010]).

40 Termine coniato nel settembre 2005 dal bibliotecario Michael Casey nel suo blog *Library crunch* ed introdotto in Italia da Bonaria Biancu nel suo blog *The geek librarian* (RIDI [2015]).

prestato la definizione proposta da RIDI [2005] – nella library 2.0 in senso *debole*, il primo, e nella library 2.0 in senso *forte*, il secondo.

La library 2.0 in senso *debole* si configura come una biblioteca che, pur volgendo il proprio sguardo verso le nuove tecnologie e i nuovi strumenti che il web 2.0 mette a disposizione, rimane fedele alla *mission* tradizionale. Lo scopo, dunque, continua ad essere "quello di far leggere [...], di diffondere la lettura e la conoscenza", come suggerisce PETRUCCIANI [2006, p. 378], per il quale gli elementi centrali del servizio bibliotecario erano, sono e saranno sempre il libro e la lettura, anche se aggiornati all'ambiente digitale. La library 2.0 in senso *debole* trova, quindi, piena attuazione in quei servizi volti alla soddisfazione delle tradizionali richieste del pubblico, suddivisibili in quattro grandi categorie: i desideri di lettura, i bisogni d'informazione, le necessità di studio, le esigenze di ricerca (MONTECCHI, VENUDA [2013, p. 33]). A subire una metamorfosi, in conclusione, non sono i fini della biblioteca, ma semplicemente gli strumenti attraverso cui questi fini vengono conseguiti.

Tre, dunque, le direzioni verso le quali la library 2.0 in senso *debole* sembrerebbe dirigersi:

1. un potenziamento e un miglioramento dei servizi di base, il che significa operare su quei servizi che, seppur fondamentali, risultano ancora oggi estremamente deboli, soprattutto quando paragonati al panorama internazionale. Si pensi, in primis, agli orari: negli Stati Uniti l'apertura domenicale è la norma; negli Idea Stores⁴¹ londinesi le ore di apertura settimanali sono 71; nel nostro Paese, invece, la domenica e le sere, la biblioteca chiude generalmente le sue porte (AGNOLI [2009, p. 135]). Si pensi, poi, ad una maggior valorizzazione del prestito interbibliotecario e del document delivery⁴², questi sconosciuti; si pensi, infine, alla semplice "cortesia

41 Gli Idea Stores rappresentano il risultato di un progetto lanciato dalla municipalità di Tower Hamlets, a Londra. Sono biblioteche esplicitamente ispirate al funzionamento dei supermercati: arredate con colori sgargianti, sono collocate all'interno di centri commerciali, offrono punti di ristoro, propongono l'orario continuato, vendono oggetti (AGNOLI [2009, p. 88]). Come si può leggere nel sito ufficiale (<https://www.ideastore.co.uk/home>), inoltre, organizzano – per citarne solo alcuni – corsi di cucina vegetariana, di zumba, di chitarra, di lavorazione del legno.

42 Il prestito interbibliotecario (ILL, InterLibrary Loan) e il document delivery (DD), spesso considerati degli optional o servizi di livello avanzato, rappresentano, al contrario, due servizi di base (seppur a pagamento) che ogni biblioteca dovrebbe essere in grado di garantire all'utente, quando il documento ricercato non è posseduto in loco o non è disponibile online, ad esempio in una banca dati. Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario, il documento viene temporaneamente inviato da una biblioteca che lo possiede e restituito al termine della consultazione; attraverso il servizio di document delivery, viene inviata una copia del documento,

di rispondere tempestivamente agli e-mail degli utenti, abitudine non ancora diffusa in tutte le biblioteche"⁴³ (RIDI [2006a, p. 88]);

2. un ampliamento dell'offerta senza, per questo, allontanarsi dalla naturale vocazione, cosa che implica la progettazione e l'organizzazione di attività legate al mondo della lettura e del libro e, più in generale, alla sfera dei bisogni informativi. *Se, e solo se*, tempo e risorse lo permettono, la biblioteca può dedicarsi alla promozione di eventi quali le letture ad alta voce per i bambini, le "maratone di lettura" per i più grandi, le mostre bibliografiche e gli incontri con gli autori. Attività, queste, indirizzate a quello che – tradizionalmente – è, o dovrebbe essere, il target prioritario della biblioteca pubblica: lettori ed amanti della lettura. In un Paese come l'Italia, con una bassissima percentuale di lettori, sensibilizzare il pubblico alla bellezza e al piacere della lettura risulta certamente un'attività più urgente rispetto a quelle che vorrebbero rivolgersi a "gli amanti del cioccolato o della danza del ventre", come fa ironicamente notare PETRUCCIANI [2006, p. 378], in risposta ad un precedente intervento di Rasetti⁴⁴;
3. un utilizzo *consapevole* di strumenti e servizi che la tecnologia ha dato alla luce e che, se sfruttati con giudizio, potrebbero giovare alla causa delle biblioteche pubbliche, senza deformarne l'essenza. Si pensi, tra gli strumenti, agli *eBook readers*: del resto, "fare biblioteca al tempo della crisi non significa soltanto o soprattutto risparmiare finanziariamente [...], ma investire, innovare e diversificare" (FERRIERI [2010, p. 8]). Ed è così che nel 2010 è stato avviato il progetto – per citarne uno – *Books ebooks*, presso la Biblioteca di Cologno Monzese, che ha messo a disposizione dei propri utenti *eBook readers* con

che l'utente non deve restituire al termine della consultazione (RIDI [2014], p. 24).

43 Sulla scia di una precedente indagine sui servizi online delle biblioteche lombarde, effettuata tra dicembre 2005 e febbraio 2006, è stata condotta, da settembre a dicembre 2007, un'indagine relativa alla reattività dei siti web bibliotecari, selezionati nella regione Veneto. Una volta individuati gli indirizzi di posta elettronica (e non sempre si è riusciti nell'impresa), si è proceduto all'invio di e-mail, attraverso cui si chiedeva, alle biblioteche, l'orario di apertura; agli OPAC, la presenza di una determinata opera nel catalogo; ai Virtual reference service, un consiglio su un buon manuale di bibliografia e biblioteconomia. Di 107 unità interrogate su 135 (di 28 non è stato possibile, infatti, rintracciare l'indirizzo), il 32,7% non ha mai risposto. Percentuale definita, giustamente, inaccettabile. Una seconda indagine circa la reattività delle biblioteche pubbliche è stata effettuata tra dicembre 2009 e febbraio 2010, nell'ambito di un progetto volto al censimento degli istituti bibliotecari possessori di un blog. Anche in questo caso si è proceduto inviando una semplice email, con l'intento di chiedere l'orario di apertura della biblioteca. I risultati emersi sono stati, ancora una volta, agghiaccianti: il 70% delle biblioteche ha risposto entro due giorni, l'8% tra i tre e i sette giorni, il 5% dopo più di sette giorni e il 17% non ha mai risposto (i risultati completi della prima indagine sono consultabili in MAZZOCCHI-RIDI [2008]; quelli della seconda indagine in MAZZOCCHI [2010]).

44 Petrucciani fa qui riferimento a RASETTI [2006].

relativi libri elettronici, da tenere in prestito per 30 giorni, esattamente come per i libri cartacei. Tra i servizi, invece, possiamo e dobbiamo ricordare il *reference* digitale, termine con il quale si è soliti indicare un'attività che "consiste sostanzialmente nell'assistere, istruire e informare utenti fisicamente lontani dalle sedi delle biblioteche e dai relativi operatori utilizzando risorse telematiche e in particolare Internet" (RIDI [2007, p. 316]). Dunque, un servizio che – coerentemente con i fini della library 2.0 in senso *debole* – si pone sulla medesima scia del *reference* tradizionale, dal quale si differenzia semplicemente per il fatto che utente e bibliotecario, poichè fisicamente in due luoghi diversi, comunicano telematicamente⁴⁵.

La library 2.0 in senso *debole*, dunque, guardando al futuro, investe le proprie risorse per potenziare e promuovere servizi sia tradizionali che innovativi, ma – e questo è ciò che più conta – che siano anzitutto fondamentali e collocati entro la sfera tradizionale delle competenze che spettano, da sempre, ad una biblioteca pubblica.

La library 2.0 in senso *forte*, al contrario, è una biblioteca che – almeno nei presupposti – sembra allontanarsi sensibilmente dalla *mission* tradizionale, adottando e proponendo nuovi fini ed obiettivi. Molteplici le definizioni che, di volta in volta, le sono state attribuite: dalla *multipurpose library* (GALLUZZI [2006]), luogo in cui vivono e convivono le inevitabili contraddizioni che caratterizzano la nostra società, alla *piazza del sapere* (AGNOLI [2009]), perchè la biblioteca, come la piazza di ogni città di ogni epoca, vuole essere cuore pulsante della comunità, luogo d'incontro, di scontro e di scambio, alla *biblioteca fusion* (RASETTI [2006]), che individua ed amalgama, come fosse un alchimista, i molteplici elementi che costituiscono i diversi bisogni della società, al *supermarket model* (SALARELLI [2011]), perchè fortemente sensibile al linguaggio e alle strategie di marketing dei grandi centri commerciali (si pensi, semplicemente, alla raccolta punti-fedeltà, cosa che già accade presso la San Giorgio di Pistoia, biblioteca che si colloca in prima linea – nel panorama italiano – tra i pionieri della library 2.0 in senso *forte*⁴⁶).

45 L'erogazione del servizio di *reference* digitale può avvenire o in maniera asincronica (ad esempio tramite la posta elettronica) o in maniera sincronica (cioè quando l'interazione utente-bibliotecario si svolge in tempo reale, facendo uso – ad esempio – di webcam e chat). Quest'ultimo livello, ovviamente, presuppone delle risorse (finanziarie, ma anche umane) pressoché insostenibili per la realtà italiana, che dovrebbe concentrarsi più realisticamente nell'attuazione di un servizio di *reference* digitale più semplice, che si esprima in primis attraverso la posta elettronica (RIDI [2007], ZAGO [2007]).

46 Approfondimenti relativi la storia della Biblioteca San Giorgio di Pistoia si possono trovare in

Questo modello, allentando il legame con quello che RIDI [2006b, p. 15] definisce il "nocciolo più autentico della *mission* bibliotecaria", si pone come obiettivi primari la soddisfazione dei propri utenti e l'ampliamento del pubblico, attirando chi in biblioteca non si è mai recato o addirittura ne ignora completamente l'esistenza. In questo modo, sembra che la biblioteca sia disposta a concedere al proprio pubblico – pur di compiacerlo, da una parte, e pur di accattivarselo, dall'altra – tutto ciò che desidera, progettando e favorendo attività che, nella maggior parte dei casi, invadono "territori" di altri soggetti, cosa che "conduce inevitabilmente a una confusione generale dei ruoli" (RIDI [2006b, p. 18]). Il nuovo fine che la library 2.0 in senso *forte* si pone, infatti, implica l'attuazione di un ventaglio di attività molto più diversificato rispetto a quello tradizionale. Non necessariamente, dunque, o comunque non in via esclusiva e prioritaria, attività meramente "culturali" o legate – direttamente o indirettamente – al mondo dei libri e della lettura. Anzi: sembra che la library 2.0 in senso *forte*, incoraggiando funzioni di svago e del cosiddetto *edutainment*, miri "alla conoscenza nel senso più ampio della parola" (REVELLI [2009, p. 8]).

E così, la biblioteca – provando a suscitare stupore nei propri utenti, quasi a "farli innamorare" (GALLUZZI [2006, p. 96]) – si trasforma in un luogo ricco di offerte *meticce* (RASETTI [2015, p. 21]), che vanno (per citarne solo alcune) dai corsi di ikebana, uncinetto e giardinaggio, come suggerisce AGNOLI [2014, p. 39], ai corsi di danza del ventre ed assaggi di cioccolato (RASETTI [2006, p. 8]), ai servizi di aiuto nei compiti scolastici (AGNOLI [2014, p. 138]). In questo contesto di così radicale innovazione, sembra di sentire l'eco della voce di LANKES [2014, p. 13], per cui "la biblioteca non è solo catalogazione, libri, spazi fisici o commissioni: la biblioteca è apprendere, è conoscenza e attività sociale". Le collezioni, dunque, se giocano un ruolo centralissimo nella library 2.0 in senso *debole*, diventano, qui, solo una delle tante esperienze che è possibile vivere all'interno della biblioteca, il cui centro nevralgico non è più costituito dalle raccolte, ma dagli utenti e dal loro pieno coinvolgimento. Ci troviamo dinanzi ad un luogo esperienziale, un laboratorio, in cui ogni singolo membro della comunità, lasciato libero di "sviluppare i propri talenti" (GALLUZZI [2014a, p. 4]), dà sfogo a fantasia e creatività.

Questo modello di biblioteca, ancora, proponendosi quale centro di aggregazione

Comunicare una piazza del sapere – 1, «Biblioteche oggi», 2012, 8; in *Comunicare una piazza del sapere – 2*, «Biblioteche oggi», 2013, 1; in *Comunicare una piazza del sapere – 3*, «Biblioteche oggi», 2015, marzo.

e socializzazione di persone che non sono solo utenti, ma membri di una stessa grande famiglia, vuole essere *social*; un luogo ospitale, confortevole, amichevole, in cui "la possibilità di incontrare gli amici sia altrettanto importante dell'opportunità di prendere in prestito un libro o un film" (AGNOLI [2009, p. XII]). Vuole essere *social* anche (e soprattutto) attraverso i molteplici canali di comunicazione 2.0, da Facebook a Twitter al blog, che – più in teoria che in pratica – dovrebbero pubblicare notizie riguardanti solo ed esclusivamente la biblioteca e le relative attività, dalla programmazione degli eventi alla segnalazione delle nuove acquisizioni alle "comunicazioni di servizio" (informazioni che, comunque, dovrebbero essere riportate in primis sul sito istituzionale), coinvolgendo attivamente gli utenti. La realtà, tuttavia, non è questa: social networks e blogs fanno fatica ad affermarsi e a decollare, in quanto iniziative che quasi mai nascono da riflessioni pratiche e teoriche approfondite e raramente si basano su programmazioni a lungo termine. Di conseguenza, l'aggiornamento avviene in maniera discontinua, gli argomenti proposti sono spesso "fuori tema", il tasso di partecipazione da parte degli utenti è praticamente pari a zero.

Anche gli OPAC (*Online Public Access Catalogue*) stanno subendo il fascino della socialità, adottando forme nuove di *social cataloguing*: si pensi ai cosiddetti *social opac*⁴⁷, ovvero "OPAC arricchiti da particolari strumenti di socializzazione" (MARCHITELLI - PIAZZINI [2008, p. 15] in cui la scheda catalografica dei records viene integrata con nuove informazioni (l'immagine della copertina del libro, l'indice, la biografia dell'autore) e arricchita da commenti, votazioni, etichette descrittive (i cosiddetti *tags*) lasciati dagli utenti, in modo del tutto arbitrario e asistemático.

Dai sostenitori di questo modello così radicalmente innovativo provengono proposte ancora più "forti": dalla trasformazione della biblioteca in un rifugio accogliente per chi, come i senzatetto, è costretto a combattere il freddo d'inverno o l'eccessiva calura estiva – cosa che già accade presso la Bibliothèque publique d'information del Centre Pompidou di Parigi, la San Diego Public Library (California) o presso la Biblioteca Sala Borsa a Bologna – alla possibilità di un servizio di *reference* che non risponda più in maniera esclusiva a domande di tipo bibliografico: c'è chi ipotizza un futuro in cui il *reference librarian* risponda a domande come "sono incinta e il mio ragazzo mi ha lasciato: come devo fare?" (AGNOLI [2009, p. 143]).

47 Si veda, a titolo esemplificativo, il Catalogo del Sistema bibliotecario della Provincia di Verona <<http://sbp.provincia.verona.it/>>.

La stessa figura del bibliotecario, del resto, viene messa in discussione dai sostenitori della library 2.0 in senso *forte*. Il suo ruolo subisce un riposizionamento: al "bibliotecario 2.0", cioè, non è più sufficiente il possesso di una semplice erudizione in campo biblioteconomico; le sue competenze professionali devono essere il frutto di conoscenze diverse, dall'informatica alle scienze della comunicazione, dalla sociologia al marketing; immaginazione e creatività, poi, sembrano essere requisiti imprescindibili. Nella biblioteca 2.0, insomma, "la figura del bibliotecario sacerdote e custode della conoscenza – il venerabile Jorge del *Nome della rosa*, per intenderci" (SALARELLI [2011, p. 26]) non esiste più.

La library 2.0 in senso *forte*, in conclusione, vuole essere un luogo di riferimento per la comunità locale; un luogo in cui il cittadino si trova a proprio agio e, dunque, si reca e vuole recarsi per il semplice piacere di farlo; un luogo capace di suscitare e trasmettere impressioni e sensazioni positive; un luogo di incontro tra gli utenti più diversi, da soddisfare attraverso l'erogazione di un servizio non più solamente di tipo strettamente culturale.

Queste, dunque, le due strade – nettamente contrapposte – che sembra si voglia far intraprendere alla biblioteca 2.0; ad oggi, non ci è dato sapere quale, alla fine del percorso, verrà imboccata. A fare da guida lungo il cammino, però, mi auguro siano le sagge e lungimiranti parole di PETRUCCIANI [2006, p. 381], pronunciate ormai dieci anni or sono: "una cosa è promuovere se stessa, la propria identità e le proprie funzioni, e cosa molto differente [...] è ottenere visibilità perchè la biblioteca fa qualcosa di diverso, ossia non fa la biblioteca".

2. La percezione della biblioteca pubblica oggi

In un contesto storico come quello attuale, in cui i tagli alla cultura regnano sovrani, le tecnologie fanno passi da gigante e il mondo dell'informazione è in costante mutamento, si è reso quanto mai necessario dimostrare il valore delle biblioteche, esibendo prove concrete della loro reale utilità. Questo spiega il diffondersi di indagini e studi sulla *user satisfaction*⁴⁸ e sull'impatto socio-economico delle biblioteche⁴⁹.

Le indagini volte a sondare la *percezione* della biblioteca pubblica, dunque la posizione che questa occupa nella mente delle persone, non sono così frequenti. Tuttavia, negli ultimi anni sono stati pubblicati quattro notevoli studi che, nonostante le significative differenze, non solo esplorano il medesimo oggetto – le sensazioni e i pensieri del pubblico – ma giungono, come vedremo, alle stesse conclusioni.

I quattro studi, analizzati in questa sede seguendo un ordine cronologico, sono i seguenti:

1. *Perceptions of libraries and information resources*, pubblicato nel 2005 da OCLC⁵⁰;
2. *Perceptions of libraries 2010. Context and community*, pubblicato nel 2011 da OCLC;
3. *Posizionamento e missione della biblioteca. Un'indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di Perugia*, pubblicato nel 2013 da Chiara Faggiolani⁵¹;
4. *Libraries and public perception. A comparative analysis of the European press*, pubblicato nel 2014 da Anna Galluzzi⁵².

48 A titolo esemplificativo: Ventura Roberto, *La biblioteca al servizio dell'utente: customer satisfaction e strategie di management*, Milano, Bibliografica, 2004.

49 A titolo esemplificativo: Ventura Roberto, *La biblioteca rende: impatto sociale ed economico di un servizio culturale*, Milano, Bibliografica, 2010.

50 OCLC (*Online Computer Library Center*), nata nel 1967 in Ohio, è un'organizzazione no-profit, volta a promuovere la cooperazione tra biblioteche in tutto il mondo e a valorizzare la loro visibilità. Uno dei prodotti più riusciti dell'organizzazione è WorldCat, catalogo online, che contiene oltre 200 milioni di records bibliografici (OCLC [2010]).

51 Chiara Faggiolani, nata a Roma nel 1978, è dottore di ricerca in *Scienze librerie e documentarie* presso l'Università di Roma "La Sapienza". Vincitrice del *Premio De Gregori* edizione 2011, ha scritto per diverse riviste italiane ed internazionali, tra cui "Biblioteche oggi", "Bollettino AIB", "JLIS". È attualmente componente del gruppo di ricerca GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi bibliotecari d'Ateneo), che dal 2000 si occupa, tra l'altro, della redazione delle linee guida di rilevazione della soddisfazione degli utenti delle biblioteche universitarie (<http://www.roars.it/online/chiara-faggiolani/>).

52 Anna Galluzzi, nata a Conversano (Bari) nel 1973, è funzionaria della Biblioteca del Senato della

Prima di procedere all'analisi del contenuto, è d'obbligo una premessa. I quattro studi sopraelencati sono il frutto di indagini prodotte entro contesti socio-culturali profondamente differenti: OCLC opera in un contesto prettamente anglofono (Stati Uniti, Regno Unito, Canada, Australia, Singapore, India); Faggiolani opera in un contesto di gran lunga più ridotto, quello della città di Perugia; Galluzzi, infine, quasi ad occupare una posizione intermedia, opera nel contesto europeo (Regno Unito, Francia, Spagna, Italia). Il lettore, dunque, dovrà leggere ed interpretare i risultati tenendo conto delle caratteristiche socio-culturali ed economiche proprie dei singoli contesti.

Anche la metodologia di ricerca è un fattore di divergenza: OCLC fa uso di un metodo quantitativo, il sondaggio, e della tecnica del questionario elettronico; Faggiolani predilige un tipo di ricerca qualitativo, che fa perno su interviste e focus groups (in un unico caso, come vedremo, si è optato per il metodo quantitativo del sondaggio, attraverso l'autosomministrazione di questionari cartacei); Galluzzi, infine, adotta entrambe le metodologie, sia quella quantitativa che quella qualitativa.

Inoltre, per quanto concerne il campione analizzato, questo è rappresentato, nelle indagini di OCLC, dagli utenti reali; nell'indagine di Faggiolani, dagli utenti sia reali che potenziali; innovativa rispetto alla tradizione è invece l'indagine di Galluzzi, condotta non su *persone*, ma su *quotidiani*.

È necessario sottolineare, infine, che nel corso delle ricerche sono stati spesso affrontati anche temi di portata meno generale, trasversali, che si discostano, dunque, dal *main topic* del mio lavoro: per questo motivo, ho deciso di accennarvi, senza però trattarne in maniera esaustiva.

Repubblica dal 1 gennaio 2003. Per quanto concerne le attività di ricerca, l'ambito privilegiato è stato, dal 1997 al 2000, quello della misurazione dell'efficacia dei servizi bibliotecari, della valutazione della soddisfazione dell'utenza e, più in generale, del management delle biblioteche; dal 2000 al 2004, si è occupata prevalentemente di cooperazione tra biblioteche; dal 2004, le ricerche si sono focalizzate sul rapporto tra biblioteca pubblica e spazio/contexto urbano (<http://www.annagalluzzi.it>).

2.1 Il contesto anglofono

2.1.1 L'indagine del 2005: *Perceptions of libraries and information resources*

Obiettivo dell'indagine è quello di indagare il rapporto tra società ed infosfera⁵³. In un mondo sovraccaricato da un flusso continuo d'informazione, OCLC mira ad individuare comportamenti, percezioni ed abitudini di un pubblico che, oggi più che mai, dispone di un considerevole numero di strumenti d'informazione. Relativamente allo specifico ambito bibliotecario, le tre domande a cui si tenta di dare risposta sono le seguenti:

1. qual è la percezione che l'*information society* ha oggi delle biblioteche?
2. le biblioteche hanno ancora importanza, in un mondo ricco di alternative? E se sì, quanta?
3. il loro utilizzo crescerà o subirà una diminuzione, nel prossimo futuro?

I risultati ottenuti serviranno alle biblioteche – spiega Cathy De Rosa, vicepresidente della sezione *Marketing & Library services* – per sapere dove "investire di più, investire di meno, inventare qualcosa di nuovo e tornare alle tradizioni, comunicare di più e lavorare meglio sul mercato"⁵⁴. La scelta della metodologia è stata – viste le proporzioni su vasta scala dell'indagine – quasi obbligata: si è optato, infatti, per una ricerca di tipo quantitativo, il sondaggio, facendo uso della tecnica del questionario elettronico, somministrato tra maggio e giugno 2005. È d'obbligo precisare che "i risultati, dunque, sono rappresentativi della popolazione raggiunta in rete, ovvero solo una delle sottocategorie degli utenti di una biblioteca"⁵⁵; più in particolare, gli intervistati vengono definiti *information consumers*, termine con cui ci si riferisce a quelle persone che "cercano, assumono e talvolta acquistano informazione"⁵⁶.

OCLC ha optato per un campione, di sesso femminile e maschile e con un'età minima di 14 anni, selezionato tra i cittadini di sei Paesi: Australia, Singapore, India

53 Il termine è stato coniato da Luciano Floridi, professore di Filosofia ed Etica dell'informazione presso l'Università di Oxford: ispirandosi alla biosfera, Floridi attribuisce ad *infosfera* il significato di "globalità dello spazio delle informazioni". Un mondo, dunque, che include sia i mass media tradizionali cartacei, che quelli del cyberspazio (FONTANA [2010]).

54 OCLC [2005], p. IX (Testo originale: "invest more, invest less, invent new and invent old, communicate more and market better").

55 OCLC [2005], p. VIII (Testo originale: "the results, therefore, represent the online population, a subset of library users").

56 OCLC [2005], p. XII (Testo originale: "seek, ingest and sometimes purchase information").

(uniti in un unico gruppo nel *report* finale), Canada, Regno Unito e Stati Uniti. I questionari tornati al mittente correttamente compilati sono stati 3348, di cui 535 da Australia/Singapore/India, 491 dal Canada, 468 dal Regno Unito, 1854 dagli Stati Uniti. Il questionario elettronico, in lingua inglese, è stato strutturato in 83 domande a risposta chiusa, multipla ed aperta – quest'ultima inserita per garantire agli intervistati la possibilità di esprimere apertamente giudizi, dubbi, sensazioni personali.

L'analisi e l'assemblamento dei dati hanno fatto sì che l'architettura del *report* finale sia strutturata in cinque sezioni:

1. la prima, relativa al rapporto con le fonti d'informazione;
2. la seconda, relativa all'uso della biblioteca;
3. la terza, relativa all'immagine della biblioteca;
4. la quarta, relativa al futuro della biblioteca;
5. la quinta, relativa al carattere universale del "brand image" della biblioteca.

Dalla lettura dei risultati, emerge quanto segue:

- *l'information consumer* ha una discreta familiarità con la struttura bibliotecaria. Sebbene solamente l'1% frequenti la biblioteca quotidianamente, il 19% ha una frequenza mensile e il 24% entra in biblioteca diverse volte all'anno. Il 96% degli intervistati, inoltre, dichiara di averne frequentato almeno una nei 12 mesi precedenti il sondaggio. Sono gli studenti, più precisamente, a possedere il livello più alto di utilizzo delle biblioteche;
- la maggior parte degli intervistati ammette di frequentare le biblioteche in minor misura da quando si è cominciato ad utilizzare internet. L'uso della biblioteca negli ultimi 3-5 anni, comunque, è rimasto pressoché invariato; solo il 16% dichiara di averne fatto un utilizzo minore;
- la principale attività che si svolge in biblioteca è il prestito di libri;
- il 53% degli intervistati ritiene che la *mission* della biblioteca sia quella di *informare*, seguiti – al 31% – da chi individua nel *prestito* dei libri lo scopo ultimo del servizio bibliotecario;
- circa il ruolo della biblioteca nella società di oggi, l'85% ritiene che essa sia un luogo in cui *imparare*, l'81% che sia un luogo in cui *leggere*, l'80% un luogo in

cui *informarsi* gratuitamente. Solo il 28% ritiene che essa sia un luogo di *socializzazione*;

- per tenersi aggiornati sulle novità della biblioteca, il 48% visita (o chiama) la biblioteca, il 25% fa uso del sito istituzionale, il 22% di volantini e locandine, il 20% dei giornali locali, il 18% del passaparola di parenti ed amici, il 10% della mailing list, il 6% della bacheca della scuola; il 33% degli intervistati dichiara di non tenersi mai aggiornato;
- *libri* – poichè gratuitamente accessibili, variegati, soggetti a prestito – ed *informazione* – perchè gratuitamente accessibile e di qualità – sono le due associazioni positive che gli intervistati hanno prevalentemente collegato al concetto di "biblioteca";
- la categoria *servizi per l'utenza* (dal catalogo agli orari di apertura alle condizioni di prestito) è l'associazione negativa che gli intervistati hanno prevalentemente collegato al concetto di "biblioteca";
- alla domanda "qual è la prima cosa a cui pensi, quando pensi ad una biblioteca?"⁵⁷, la risposta, su 3785 pervenute, è stata in 3163 casi – dunque con un tasso dell'84% – la parola *books*. Il libro, dunque, rimane l'elemento chiave di distinzione della biblioteca, il cosiddetto *library brand*;
- chi frequenta le biblioteche preferisce muoversi all'interno di queste in piena autonomia. Chi, invece, ha bisogno d'aiuto, utilizza come prima scelta il bibliotecario, definito dal 77% degli intervistati un valore aggiunto alla biblioteca;
- la maggior parte degli *information consumers* non è a conoscenza, o non sfrutta, la gran parte delle risorse online che le biblioteche mettono a disposizione. Solo il 27% degli intervistati, infatti, utilizza il sito della biblioteca – con considerevoli variazioni geografiche, poiché si passa dal 42% del Canada al 9% del Regno Unito; il 33%, inoltre, non è certo che la biblioteca possieda un sito web istituzionale. Il 63% – una percentuale relevantissima – non è sicuro di cosa sia il reference digitale e se sia incluso tra i servizi della propria biblioteca: ne fa uso, infatti, solamente l'1% degli intervistati. Il 30% del campione, infine, non ha mai sentito parlare di database online;

57 OCLC [2005], p. 3-31 (Testo originale: "what is the first thing you think when you think of a library?").

- circa il reperimento delle informazioni, l'indagine ha dimostrato che sono i *motori di ricerca* il primo punto di riferimento in assoluto. L'84% degli *information consumers*, infatti, inizia con questi le proprie ricerche, contro un bassissimo 1% di coloro che si rivolgono al sito web della biblioteca. È ovviamente Google (con il 62%) a dominare la scena dei *search engines*, seguito da Yahoo al 18%. Il 90% degli intervistati, inoltre, si ritiene soddisfatto dell'informazione – sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo – ottenuta attraverso i motori di ricerca, sebbene circa il 60% ammetta che le informazioni reperibili in biblioteca siano più accurate ed attendibili rispetto a quelle offerte da un motore di ricerca. I motori vengono preferiti in misura schiacciante in quanto sempre disponibili, semplici da usare, veloci ed economicamente vantaggiosi e perchè forniscono una quantità maggiore di informazioni, adattandosi, dunque, allo stile di vita degli *information consumers*;
- nel confronto biblioteca-libreria, è emerso che gli *information consumers* preferiscono le biblioteche rispetto alle librerie per la gratuità dei servizi (in primis internet e libri) e per la presenza di molteplici eventi ed attività; scelgono, tuttavia, le librerie per cercare materiale aggiornato e per socializzare;
- numerosissimi i consigli presentati dagli intervistati, nel momento in cui vengono esortati a scrivere suggerimenti e proposte di miglioramento per il futuro. Un maggior uso delle biblioteche sarebbe, infatti, possibile se:
 - gli ambienti fossero più accoglienti e gradevoli, con un maggior numero di posti a sedere e più illuminazione;
 - fossero allestiti spazi di ristoro;
 - fossero garantiti ampi parcheggi;
 - fosse ampliato l'orario di apertura;
 - fossero arricchite le collezioni, sia attraverso un numero maggiore di copie di una medesima opera, sia attraverso l'aumento del tipo di materiale (come gli audiolibri);
 - fossero ampliate le tempistiche del prestito;
 - fosse incrementato lo staff bibliotecario;
 - fosse eliminata la tassa sulle fotocopie.

Dall'analisi delle risposte, sembra che comportamenti, abitudini, percezioni e sensazioni non differiscano in maniera significativa tra i sei Paesi. L'immaginario collettivo risulta essere uniforme in tutte le aree geografiche oggetto d'indagine: per questo motivo OCLC ritiene – concludendo la propria ricerca – che la biblioteca possa essere a buon diritto designata come un "universal brand".

2.1.2 L'indagine del 2010: *Perceptions of libraries 2010*

La ricerca si prefigge i medesimi obiettivi di quella condotta cinque anni prima, cercando, dunque, di studiare il rapporto tra gli *information consumers* e l'infosfera, e di comprendere se, e se sì come, tale rapporto si è modificato rispetto al passato. Come sottolinea OCLC, infatti, dal 2005 al 2010 il mondo dell'informazione ha subito notevoli cambiamenti: per citarne alcuni, la nascita di Twitter, Facebook e i social networks come "stile di vita", la proliferazione irrefrenabile di blogs, Amazon e il lancio sul mercato del suo Kindle. Il tutto, in un contesto di devastante crisi economica – la cosiddetta *great recession* – che ha radicalmente modificato le abitudini e i comportamenti di molti *information consumers*.

Ancora una volta, viste le dimensioni dell'indagine, si è optato per una ricerca quantitativa, basata sul sondaggio e, dunque, sul questionario elettronico, somministrato, però, ai soli residenti di Canada, Regno Unito e Stati Uniti. I questionari sono stati distribuiti dal 6 al 13 gennaio 2010; ne sono tornati al mittente, correttamente compilati, 2229. La struttura del questionario – simile a quello precedente – ha previsto l'elaborazione di 100 quesiti, suddivisi in domande a risposta chiusa, multipla ed aperta.

Il *report* finale è stato strutturato suddividendo le risposte in fasce d'età: "teens and young adults", cioè ragazzi dai 14 ai 17 anni e dai 18 ai 24, "generation X" dai 25 ai 45 anni, "boomers" dai 46 ai 64 anni, "seniors" dai 64 anni; categoria a parte è quella costituita dai "college students".

Da una lettura d'insieme dei risultati, emerge quanto segue:

- *"Books" is the library brand* è un concetto ancora più saldo rispetto al passato: alla domanda "qual è la prima cosa a cui pensi, quando pensi ad una biblioteca?" non più il 69%, ma il 75% degli intervistati risponde con la parola

"books";

- la frequentazione è notevolmente cresciuta: il 62% degli intervistati visita la biblioteca diverse volte all'anno (contro il 24% del 2005); il 28% mensilmente (contro il 19%). Frequentazione ed uso, più precisamente, sono aumentati per quegli intervistati che dichiarano di essere "economically impacted", cioè colpiti economicamente dagli effetti della *great recession*. Il primo motivo per cui ci si avvicina al servizio bibliotecario, infatti, è – a detta del 75% degli intervistati – quello di risparmiare denaro⁵⁸;
- la principale attività svolta in biblioteca rimane il prestito di libri (cresciuta dell'11% rispetto al 2005), cui seguono la lettura delle riviste (lo dichiara il 27% degli *information consumers*) e di quotidiani (dichiarato dal 19%);
- circa il reperimento delle informazioni, l'84% degli intervistati (esattamente come nel 2005) continua ad iniziare le proprie ricerche utilizzando i motori di ricerca (primo tra tutti, ancora Google). Scende, dall'1% allo 0%, la percentuale di coloro che fanno uso, in primis, del sito web della biblioteca. Quasi il 70% degli intervistati, inoltre, dichiara che le informazioni desunte dai motori di ricerca e quelle ottenibili in biblioteca sono – dal punto di vista qualitativo – più o meno simili;
- aumenta l'utilizzo del servizio di reference digitale in biblioteca (il cosiddetto *ask-a-librarian*), usato dal 7% degli intervistati;
- gli *information consumers* continuano a preferire la piena autonomia in biblioteca; nel momento del bisogno, comunque, non esitano a chiedere aiuto ai bibliotecari, che l'83% degli intervistati (contro il 77% del 2005) ritiene essere un valore aggiunto per la biblioteca;
- le proposte di miglioramento per il futuro rimangono molto simili a quelle del 2005: prevale, tra tutte, la richiesta di un ampliamento dell'orario di apertura, seguita da quella di un maggior numero di postazioni internet, un aumento delle collezioni e soprattutto di *ebooks*.

58 Gli intervistati "economically impacted" utilizzano – in maggior misura rispetto a chi dichiara di non aver subito ripercussioni a causa della crisi – i seguenti servizi: prestito di libri, accesso ad internet, lettura di quotidiani, accesso ai computer.

2.2 Il contesto italiano: *Posizionamento e missione della biblioteca*

Obiettivo dell'indagine è quello di individuare e delineare il *posizionamento* della biblioteca, intendendo con questo termine "la collocazione che un prodotto/servizio ha nella mente del suo potenziale consumatore/utente" (FAGGIOLANI [2013, p. 17]). Il raggiungimento di tale obiettivo non può prescindere – e qui si colloca il cuore della riflessione di Faggiolani – dall'ascolto e dall'osservazione degli utenti, tanto reali quanto potenziali, e dal tentativo di portare alla luce tutti quegli aspetti soggettivi e psicologici – "giudizi, pregiudizi, certezze, incertezze, idee giuste e sbagliate che gli utenti si sono fatti" (RASETTI [2008, p. 90]) – che inevitabilmente contribuiscono a formare, nella mente del singolo individuo, un'immagine del concetto "biblioteca" che spesso risulta poco conforme alla realtà.

Due, quindi, i problemi che Faggiolani cerca di affrontare nel corso della ricerca. Il primo, definito *macro*, circa l'identità della biblioteca e la sua "reputazione", ha spinto la ricercatrice a porsi le tre seguenti domande:

1. gli utenti (reali e potenziali) che tipo di opinione hanno, relativamente le biblioteche del loro territorio?
2. queste biblioteche sono come gli utenti (reali e potenziali) vorrebbero che fossero?
3. la frequentazione può essere considerata un fattore decisivo per la formazione, nella mente, di una determinata immagine di "biblioteca"? È, cioè, un elemento che può incidere sulla percezione che le persone hanno delle biblioteche?

Il secondo problema, quello *micro*, ha una valenza meno generale e più particolare, e per questo motivo non viene trattato approfonditamente in questa sede. L'obiettivo della ricercatrice, infatti, è quello di sondare le reazioni dell'utenza reale circa la possibilità, per ognuna delle quattro biblioteche oggetto d'indagine, di una specializzazione tematica, cosa che costringerebbe gli utenti ad inevitabili spostamenti da una parte all'altra della città.

Tre, dunque, le direzioni verso cui si dirige la ricerca:

- verificare la soddisfazione dell'utenza reale, attraverso un'indagine di *user satisfaction*, volta a rilevare "lo stato di gradimento e l'efficienza della

biblioteca" (FAGGIOLANI [2013, p. 24]);

- delineare la *percezione* della biblioteca, facendo emergere l'immagine che essa assume nella mente degli utenti (potenziali in primis) e la cui forma è fortemente condizionata da quei fattori psicologici e del tutto personali che Faggiolani definisce "fuori controllo" (FAGGIOLANI [2013, p. 25]);
- portare alla luce i reali bisogni degli utenti, per far sì che in essi si possa generare "una sensazione di piena soddisfazione" (FAGGIOLANI [2013, p. 26]).

L'iter lavorativo si è articolato nelle quattro fasi che guidano ogni tipo di ricerca: il *disegno*, in cui vengono stabiliti obiettivi, strumenti, tempistiche; la *raccolta* dei dati, seguita dalla loro *analisi* e, infine, dalla *comunicazione* dei risultati.

La metodologia utilizzata è prettamente di tipo qualitativo; l'unica eccezione è costituita dal questionario autosomministrato agli utenti reali, per i quali, dunque, si è optato per un metodo di tipo quantitativo. La ricercatrice, più precisamente, ha adottato come metodologia di ricerca qualitativa la *Grounded Theory*⁵⁹, poiché "adatta all'esplorazione dei processi sociali e psicologici sottostanti l'uso del linguaggio e della comunicazione" (FAGGIOLANI [2013, p. 29]). Il campione sul quale si basa lo studio è stato selezionato attraverso un campionamento "a scelta ragionata"⁶⁰, in cui non la scienza statistica, ma lo stesso ricercatore individua le singole unità. Queste sono suddivise in tre categorie:

- gli *opinion leaders*, detti anche testimoni privilegiati: si tratta di persone che, in quanto attivamente coinvolte nella gestione di diversi aspetti della vita culturale cittadina, risultano ampiamente informati sull'argomento in questione;
- l'*utenza reale*, costituita da persone che, più o meno costantemente, frequentano le biblioteche e, di conseguenza, "possono dire la loro con evidente cognizione di causa" (FAGGIOLANI [2013, p. 23]);
- l'*utenza potenziale*, formata da cittadini del tutto estranei al servizio bibliotecario.

L'avvio dell'indagine sul campo è stato preceduto da un esame approfondito del contesto di riferimento. La ricercatrice, dunque, offre una puntuale descrizione

59 La Grounded Theory viene ampiamente e approfonditamente illustrata in FAGGIOLANI [2012, pp. 103-138].

60 L'argomento viene trattato in maniera più approfondita nel par. 3.3 del presente lavoro.

(storica, geografica, demografica) della città di Perugia e dei servizi bibliotecari, suddividendoli in quattro categorie: il sistema bibliotecario comunale (ovvero lo studio di caso), i servizi bibliotecari dell'Università, la biblioteca dell'Università per stranieri e le biblioteche "altre", settore in cui si sono fatte confluire 64 strutture tra biblioteche e centri di documentazione, di carattere sia pubblico che privato.

Faggiolani focalizza poi la propria attenzione sullo *studio di caso*, concetto che – in ambito biblioteconomico – indica la struttura bibliotecaria oggetto d'indagine. Viene, dunque, descritto il sistema bibliotecario comunale, costituito da quattro biblioteche, per ognuna delle quali è tracciato un profilo, che include cenni storici, localizzazione, riconoscibilità visiva, struttura interna, tipologia di servizi offerta, consistenza del patrimonio e presenze dal 2007 al 2009. Inoltre, facendo uso della Sintesi SWOT⁶¹ e collaborando con il dirigente e lo staff – che Faggiolani definisce "informatore chiave" (FAGGIOLANI [2013, p. 45]) – vengono portati alla luce, per ogni biblioteca, tutti quei punti critici sui quali intervenire con operazioni di miglioramento.

Il cuore della ricerca si scompone in tre grandi sezioni:

1. l'indagine sugli opinion leaders. Scandita in tre fasi (febbraio – marzo 2009, giugno 2009, ottobre 2009 – giugno 2010), si è fondata sulla tecnica dell'*intervista qualitativa semi-strutturata*, in cui il ricercatore pone domande tali da consentire all'intervistato di giocare un ruolo del tutto dinamico, rispondendo e dialogando in maniera autonoma, esponendo il proprio punto di vista ed introducendo argomenti anche non previsti. La conversazione, che, dunque, non viene governata *in toto* dall'intervistatore, segue un semplice canovaccio, strutturato "a imbuto", ovvero dal generale al particolare;
2. l'indagine sull'utenza reale. Suddivisa in quattro unità (una per biblioteca), è stata scomposta in due momenti:
 - per indagare la soddisfazione degli utenti, si è optato per una metodologia di tipo quantitativo, attraverso l'autosomministrazione di 800 questionari con modalità di risposta chiusa, distribuiti dal 20 marzo al 3 aprile 2009.

61 Acronimo delle parole *Strengths* (punti di forza), *Weaknesses* (punti di debolezza), *Opportunities* (opportunità) e *Threats* (minacce), lo SWOT è uno strumento di pianificazione strategica, particolarmente utilizzato in ambito aziendale. Attraverso questo strumento, è possibile individuare e portare alla luce i punti di forza e debolezza (variabili interne), le possibilità e le minacce (variabili esterne) di un determinato sistema, aiutandolo a raggiungere con maggior efficacia ed efficienza i propri obiettivi (FAGGIOLANI [2013], pp. 44-45).

L'analisi dei dati è stata affidata al software *Quaestio*;

- per indagare il rapporto soddisfazione-percezione ed esplorare e approfondire eventuali criticità, si è optato per una metodologia di tipo qualitativo, attraverso un focus group per ciascuna biblioteca, realizzato da giugno ad ottobre 2009. Ai quattro focus groups, se n'è aggiunto un quinto, che ha coinvolto le ragazze impegnate nell'anno di servizio civile all'interno delle biblioteche;
3. l'indagine sull'utenza potenziale, che FAGGIOLANI [2013, p. 77] definisce al contempo come la più complessa e la più interessante. Volta ad individuare i motivi del non-uso delle biblioteche e quale forma assume il concetto di "biblioteca" nella mente delle persone a prescindere dalla frequentazione, quest'indagine ha previsto la realizzazione di due focus groups:
- il primo con i *lettori forti* della comunità (dunque, potenziali utenti delle biblioteche), individuati grazie alla collaborazione di una nota libreria della città;
 - il secondo con i *giovani adulti*, con un'età compresa tra i 12 e i 18 anni.

I risultati della ricerca sono presentati da Faggiolani ripartiti nelle quattro unità che compongono il sistema bibliotecario di Perugia. Provando a lanciare uno sguardo d'insieme, però, possiamo trarre alcune considerazioni di portata generale:

- i soggetti intervistati, nel descrivere la biblioteca, non fanno mai uso del termine "servizio", preferendo nettamente utilizzare "luogo": evidente testimonianza, questa, di come l'immagine della biblioteca sia ancora fortemente legata al suo essere un luogo *fisico, concreto*;
- il libro è "il marchio della biblioteca" (FAGGIOLANI [2013, p. 228]);
- il motivo principale di frequentazione è il prestito (di libri, seguiti da dvd e cd); alta anche la percentuale di utilizzo di pc ed internet. Bassa, al contrario, quella di chi dichiara di frequentare la biblioteca per motivi di socializzazione;
- tra i canali di reperimento delle informazioni, la biblioteca rimane l'ultima scelta: prevalgono internet (strumento d'eccellenza, perchè rapido e semplice da utilizzare), risorse elettroniche ed eventualmente canali personali;

- tra le criticità maggiori, si situano quella degli orari di apertura e della poca visibilità delle biblioteche, spesso incapaci di promuovere se stesse;
- i soggetti intervistati sono inclini a continui paragoni con biblioteche straniere, cosa che dimostra come le esperienze passate siano in grado di influire fortemente sulla percezione del fenomeno;
- l'ambiente amichevole, l'utilizzo dello scaffale aperto, la presenza della zona ragazzi e la cortesia del personale sono i fattori che, più di tutti, contribuiscono a generare nell'utenza una sensazione di accoglienza, benessere e domesticità;
- i non utenti (sia *lettori forti*, che *giovani adulti*) chiedono che la biblioteca – concepita come mero deposito di libri – diventi un luogo di socializzazione, in cui sia possibile assistere e partecipare ad eventi ed attività (cosa che, com'è noto, già accade, per cui Faggiolani sottolinea criticamente le difficoltà che le biblioteche incontrano al momento della comunicazione verso l'*esterno*);
- frequente, nei non utenti, la sovrapposizione tra biblioteca e libreria, a causa di due elementi di somiglianza: lo scaffale aperto e la presenza di un esperto (il bibliotecario ed il librario);
- i non utenti *lettori forti* dichiarano che i due motivi principali della non-frequentazione sono la mancanza di tempo e l'impossibilità di associare il piacere della lettura ad un libro in prestito, "perchè il libro per piacere va posseduto" (FAGGIOLANI [2013, p. 153]);
- nei non utenti *giovani adulti*, gioca un ruolo fondamentale lo stereotipo tradizionale di biblioteca: un luogo deserto, che incute timore e spaesamento. Non a caso, le parole più utilizzate per descrivere la biblioteca sono "silenzio", "luce soffusa", "legno"; c'è chi ha usato addirittura il termine "gotico". Il non-uso dipende, dunque, dalle sensazioni negative che suscita il concetto di biblioteca; altri fattori più volte citati sono la mancanza di tempo e la completa assenza di stimoli da parte della scuola⁶².

Sulla base dei risultati ottenuti, Faggiolani volge il proprio sguardo verso il futuro: i dati, lungi dal rimanere nero su bianco, debbono agire in supporto delle attività decisionali e gestionali della biblioteca. La ricercatrice, quindi, individua sei aree di intervento:

62 Numerosi, infatti, i ragazzi che – nel corso del focus group – hanno lamentato l'impossibilità di poter scegliere personalmente dei libri, solitamente imposti dai professori, e la mancanza di un collegamento tra le due istituzioni.

1. l'area della partecipazione, volta a promuovere un coinvolgimento più massiccio e continuo dell'utenza all'interno di una struttura che diventa quasi uno "spazio laboratoriale" (FAGGIOLANI [2013, p. 236]);
2. l'area del rapporto con la scuola, volta a garantire un impegno più costante con un'istituzione che oggi appare del tutto priva di legami con quella bibliotecaria;
3. l'area del cambiamento, volta a "svecchiare" lo stereotipo di biblioteca di cui i non utenti – soprattutto giovani – sono prigionieri;
4. l'area dell'apertura, che "in termini di servizio richiede necessariamente lo scaffale aperto" (FAGGIOLANI [2013, p. 237]) e in termini *umani* implica la trasformazione della biblioteca in un centro di socializzazione ed aggregazione;
5. l'area della crescita culturale, volta a supportare e dare voce ad attività finalizzate alla promozione della lettura;
6. l'area dello spazio fisico, volta a migliorare e privilegiare gli aspetti architettonici, strutturali ed estetici della biblioteca, elementi, questi, in grado di creare un'atmosfera di vera ospitalità.

2.3 Il contesto europeo: *Libraries and public perception*

Obiettivo dell'indagine è quello di sondare l'opinione pubblica circa la rilevanza delle biblioteche nella nostra società; indagare la cosiddetta *public perception*, per capire se e quanto il servizio bibliotecario sia sentito oggi come indispensabile, dunque irrinunciabile; stabilire, insomma, quanta importanza abbiano – agli occhi dei "non addetti ai lavori" – le nostre biblioteche.

La lente scelta da Galluzzi per osservare e carpire le sensazioni del pubblico è costituita dalla stampa europea. La biblioteconomia sociale – il quadro entro cui si collocano questi studi – è solita affidarsi a strumenti "presi in prestito" dalle scienze sociali: si pensi all'intervista, al focus group, al questionario, all'osservazione diretta. La ricercatrice, tuttavia, ha ritenuto l'analisi dei quotidiani – definita "un metodo alternativo"⁶³ rispetto alla tradizione – la metodologia più idonea all'esplorazione di un tema di così ampia portata. La stampa, infatti, si può a buon diritto annoverare tra i canali di sbocco dell'opinione pubblica, a maggior ragione – sottolinea la ricercatrice – in un'epoca storica quale quella attuale, in cui i quotidiani più che ad *informare*, come succedeva in passato, sono propensi a *commentare*, suscitando

63 GALLUZZI [2014b], p. 14 (Testo originale: "an alternative method").

dibattiti e riflessioni.

La vastità del materiale a disposizione ha obbligato Galluzzi ad operare alcune scelte:

- da un punto di vista cronologico, si è optato per un arco temporale compreso tra il 2008 – l'anno in cui si colloca convenzionalmente l'esplosione della crisi economica – e il 2012; secondo Galluzzi, infatti, "cinque anni possono essere considerati un periodo sufficientemente lungo per registrare l'aumento e la diminuzione di alcuni temi, e il persistere di altri"⁶⁴;
- da un punto di vista geografico, si è optato per quattro Paesi facenti parte dell'Unione Europea: il Regno Unito, la Francia, la Spagna e l'Italia, di cui la ricercatrice offre un'analisi approfondita circa la situazione politica, economica e culturale. La scelta si è indirizzata verso questi stati in quanto – nonostante le indiscutibili diversità – "come membri dell'Unione Europea, sono fortemente legati da fattori economici e politici"⁶⁵;
- da un punto di vista editoriale, si è optato per otto quotidiani: *The Times* e *Guardian* per il Regno Unito; *Le Figaro* e *Le Monde* per la Francia; *El Mundo* ed *El Pais* per la Spagna; il *Corriere della Sera* e *La Repubblica* per l'Italia. I tre criteri che hanno guidato la selezione sono stati la rilevanza nazionale, la diffusione e l'anzianità; Galluzzi – adottando la modalità *bipartisan* "in modo tale da ottenere differenti punti di vista su temi analoghi"⁶⁶ – esclude intenzionalmente i quotidiani rappresentanti di partiti politici e quelli di carattere economico e sportivo. Per ognuno degli otto quotidiani, la ricercatrice traccia un breve profilo storico.

L'analisi della stampa europea avrebbe dovuto permettere di rispondere alle tre seguenti domande:

1. relativamente il tema *biblioteca*, quali argomenti sono trattati e come cambiano nel corso del tempo?

64 GALLUZZI [2014b], p. 21 (Testo originale: "five years were considered a period long enough to register the rise and decline of some topics, and the persistence of others").

65 GALLUZZI [2014b], p. 22 (Testo originale: "as members of the EU they are strongly intertwined from economic and political points of view").

66 GALLUZZI [2014b], p. 26 (Testo originale: "in order to have different points of view on similar issues").

2. questi argomenti differiscono da Paese a Paese?
3. questi argomenti differiscono da quotidiano a quotidiano?

Il recupero degli articoli è avvenuto all'interno di due databases (Lexis Nexis™ per *Le Monde* e Factiva™ per i rimanenti quotidiani), attraverso l'uso di keywords quali le radici *librar**, *bibliot** e per i giornali francesi⁶⁷ *mediat**. La ricerca ha portato alla luce 41611 articoli, sui quali è stata operata una selezione volta ad individuare quelli realmente pertinenti all'indagine⁶⁸: al termine dell'analisi, solo l'8,7% del totale si è confermato utile allo studio.

Il cuore della ricerca è costituito dall'*analysis content*. Nonostante gli indiscutibili vantaggi offerti dalla tecnologia – si pensi solo alla rapidità e all'oggettività – il processo è stato condotto senza l'ausilio di software informatici di analisi testuale, in quanto "nessun software può sostituire il ragionamento umano"⁶⁹. Gli articoli, quindi, sono stati indicizzati e suddivisi nelle seguenti categorie: Paese, titolo del giornale, anno di pubblicazione, "peso" del soggetto "biblioteca", tipo di biblioteca, *main topic*, sezione del giornale in cui l'articolo si trova e, qualora l'argomento avesse avuto come oggetto una biblioteca di uno stato estero, sarebbe stata aggiunta una categoria relativa al Paese trattato.

La comunicazione dei risultati è presentata da Galluzzi da una duplice prospettiva: quella quantitativa prima e quella qualitativa poi.

I 3659 articoli provengono per il 39% dall'Italia, per il 26% dal Regno Unito, per il 19% dalla Spagna e per il 16% dalla Francia. Nel 55% dei casi, il tema *biblioteca* è assolutamente predominante; nel restante 45%, il tema viene affrontato all'interno di questioni di più ampio respiro, come "politica culturale, piani di bilancio, patrimonio nazionale"⁷⁰.

Cinque gli aspetti emergenti sui quali Galluzzi focalizza maggiormente l'attenzione:

- le biblioteche pubbliche e le biblioteche nazionali sono le protagoniste indiscusse della stampa europea. Praticamente assenti (la percentuale sul totale è appena del 2%) le biblioteche scolastiche;

67 In Francia, la biblioteca pubblica viene anche chiamata *médiathèque*.

68 Sono stati esclusi – a titolo esemplificativo – gli articoli in cui la parola "biblioteca" risultava essere parte del titolo di un libro o un mobilio per la casa.

69 GALLUZZI [2014b], p. 31 (Testo originale: "no software can replace human reasoning").

70 GALLUZZI [2014b], p. 40 (Testo originale: "cultural policies, budget planning, national heritage").

- nel dibattito francese, l'attenzione viene rivolta frequentemente al panorama internazionale, a differenza di quanto accade nel Regno Unito, in Spagna e in Italia, che dimostrano una certa difficoltà a guardare oltre i propri confini;
- le sezioni nelle quali gli articoli vengono collocati differiscono nei vari Paesi: nel Regno Unito, si trovano nell'area riservata ai dibattiti, alle lettere dei lettori, alle opinioni del pubblico; in Francia, nella sezione "cultura/educazione"; Spagna e Italia, infine, si orientano verso la sezione "locale";
- le tematiche affrontate sono generalmente "vicine al sentire comune" (GALANTE [2015]): hanno, dunque, una portata generale (politiche bibliotecarie, tagli ai bilanci, digitalizzazione) e quasi mai affrontano argomenti più specialistici (storia della biblioteca, nuove acquisizioni);
- l'esplosione della crisi economica ha visibilmente influenzato la pubblicazione di articoli inerenti il settore bibliotecario. Dal 2008 ha subito un aumento vertiginoso il *topic* identificato da Galluzzi in "library closures/budget cuts"; parallelamente, sono drasticamente diminuiti gli articoli volti a pubblicizzare inaugurazioni e nuove aperture.

La successiva analisi qualitativa è volta ad approfondire quelli che Galluzzi definisce:

- *supra-national threads*, dunque argomenti di portata generale, quali: la digital library (tema particolarmente dibattuto in Francia e quasi del tutto assente in Italia), con riferimento in particolar modo ai progetti di Google Books ed Europeana; la crisi che le biblioteche stanno attraversando (*main topic* dei newspapers britannici ed italiani, ma quasi mai affrontato dai giornali francesi); il ruolo che biblioteche e bibliotecari svolgeranno nel prossimo futuro e il loro rapporto con le nuove tecnologie (tema a cui è particolarmente sensibile la stampa britannica);
- *national stories*, dunque storie, vicende, curiosità locali, dal carattere più circoscritto. Tra i *topics* maggiormente approfonditi dai nostri quotidiani, Galluzzi individua, tra gli altri, il furto di libri antichi presso la Biblioteca dei Girolamini e il caso della biblioteca di Ponteranica; tra le biblioteche più citate, la *Angelo Mai* di Bergamo e la *Sala Borsa* di Bologna.

L'indagine viene conclusa dalla ricercatrice proponendo lettere e articoli di commento dei lettori dei quotidiani, coerentemente con l'obiettivo dichiarato di dare voce all'opinione pubblica. Tanto in *Le Monde* quanto in *Le Figaro* non sono state trovate lettere inerenti il tema della ricerca; al contrario, i quotidiani britannici ne sono ricchissimi. Tra gli estremi di Francia e Regno Unito si collocano Spagna ed Italia.

Dall'analisi del materiale emergono, come più ricorrenti, le seguenti tematiche: ruolo e funzione della biblioteca, chiusure e tagli ai bilanci, uso di volontari nello staff, digital libraries ed avvento degli ebooks. Le posizioni dei "non addetti ai lavori" sono le più diverse e, molto spesso, in contrasto l'una con l'altra: a titolo esemplificativo, Galluzzi cita una lettera apparsa sul *Corriere della Sera* (ottobre 2008), in cui l'autore si definisce spaventato all'idea che un giorno Internet possa prendere il posto delle biblioteche; sul *Guardian* (gennaio 2011), il lettore ritiene che la biblioteca sia indispensabile strumento di educazione lungo tutto l'arco della vita. Tuttavia, ancora sul *Guardian* (marzo 2010), viene pubblicata una lettera in cui le biblioteche vengono descritte come "obsolete mausoleums" e in cui si afferma che ormai "è tempo per le biblioteche di seguire la stessa strada presa dai dinosauri"⁷¹ e sul *The Times* (gennaio 2011) un lettore si augura che i limitati fondi pubblici non siano più sprecati per qualcosa – come la biblioteca – che potrebbe essere più semplicemente sostituito dalla tecnologia.

La ricercatrice, al termine dell'indagine, delinea l'immagine di "biblioteca" emersa dall'analisi della stampa europea, un'immagine che alterna luci ed ombre:

- alla biblioteca ci si riferisce sempre in quanto *luogo* "fisico e materiale, costituito dai libri e dall'edificio che li contiene" (GALANTE [2015]), e mai come *servizio*, a disposizione della comunità;
- la biblioteca viene – nella maggior parte dei casi – percepita come insostituibile;
- tuttavia, non sembra che l'opinione pubblica percepisca il vero impatto sociale generato dalla biblioteca; non ne individua il ruolo di motore dell'economia della conoscenza, non pensa alla biblioteca come ad un essenziale supporto della democrazia e dell'educazione dei cittadini;
- la biblioteca – poichè accessibile a chiunque – viene percepita come luogo

71 GALLUZZI [2014b], p. 72 (Testo originale: "it's time for libraries to go the way of the dinosaur").

volto all'abbattimento delle iniquità;

- circa il reperimento delle informazioni, la biblioteca non sembra in grado di competere con altri servizi più rapidi, a partire da Internet;
- l'immagine più diffusa è, ancora, quella di un luogo obsoleto, incapace di proporre radicali innovazioni in una società, come quella attuale, in continuo cambiamento;
- quando si accenna alla digitalizzazione, si pensa a questa solo come ad un trasferimento del testo dal "mondo della carta" al "mondo dei bit", e raramente si immagina la "creazione *ex novo* di contenuti digitali" (GALANTE [2015]).

Lo sguardo verso il futuro è d'obbligo. Galluzzi, quindi, conclude la propria ricerca con le "recommendations to librarians", proponendo linee di intervento atte a sanare quello scarto che inevitabilmente si crea tra ciò che la biblioteca è e ciò che gli utenti realmente vedono. Compito dei bibliotecari – suggerisce la ricercatrice – è quello di investire, in maniera costante e proficua, nelle attività di comunicazione e marketing, affinché anche i "non addetti ai lavori" possano vedere la biblioteca per ciò che realmente è.

2.4 La biblioteca come *universal brand*

Nel *report* OCLC del 2005 si legge che la biblioteca è un *universal brand*, in quanto "le percezioni [...] e i suggerimenti condivisi [...] sono stati generalmente omogenei in tutte le zone oggetto dell'indagine"⁷²: un concetto, questo, che possiamo certamente dire confermato. Questi, infatti, i dati conclusivi che, nonostante i contesti socio-culturali così differenti, emergono costantemente in superficie:

- il libro è l'indiscusso *marchio* della biblioteca, cioè la prima immagine che si visualizza nella mente delle persone quando pensano ad una biblioteca;
- la biblioteca viene concepita prevalentemente come *luogo*, edificio "bricks-and-mortar" (OCLC [2005, p. 1-26]), di malta e mattoni, e solo raramente come *servizio*;

⁷² OCLC [2005], p. 5-1 (Testo originale: "perceptions [...] and advice shared [...] were generally consistent across all regions surveyed").

- il *prestito* di libri continua ad essere il motivo principale per cui gli utenti visitano una biblioteca;
- la biblioteca non è ancora percepita come luogo di *socializzazione*;
- circa il reperimento delle informazioni, la biblioteca è sempre l'ultima scelta; i *search engines* (con una predilezione indiscussa per Google) rappresentano il principale punto di avvio per una ricerca;
- al futuro si chiedono, in primis, orari di apertura più ampi, ma anche una biblioteca meno obsoleta, più "amichevole", con ambienti luminosi, confortevoli ed accoglienti.

3. Caso di studio. Indagine sull'utenza della Biblioteca Comunale di Spinea

3.1 Il contesto territoriale: la città di Spinea⁷³

Il comune di Spinea, in provincia di Venezia, si estende lungo la strada provinciale Miranese che unisce Mestre a Padova. Confina a nord con Maerne, frazione del comune di Martellago, ad est con Chirignago, frazione del comune di Venezia, a sud con Oriago e Borbiago, entrambe frazioni del comune di Mira, ad ovest con il comune di Mirano.



Mappa di Spinea, 1550 (BOSMIN, STEVANATO [2014, p. 53])

Poiché "troppo vicina a poli attrattivi ben più rilevanti come Mestre e [...] Venezia" e data la sua "posizione geografica incerta" (BOSMIN, STEVANATO [2014, p. 8]) – un territorio paludoso, inadatto all'agricoltura, e al contempo troppo distante dalla laguna per divenire uno snodo portuale – Spinea "non può [...] vantare una sua storia" (BOSMIN, STEVANATO [2014, p. 8]) e del suo passato oggi rimane un numero ridotto di testimonianze, costituito prevalentemente da "edifici [...], scritti/documenti latenti negli archivi, testimonianze dei cittadini, [...] mappe, fotografie" (BOSMIN,

⁷³ Su queste tematiche si veda in generale: BOSMIN, STEVANATO [2014], CONTON, DI GIUSTO [2000], GALLO [1966], MUFFATO [2006].

STEVANATO [2014, p. 7]).

È nota l'adozione, da parte della città, di diversi toponimi: il più antico di questi è *Crea*, che le fonti talvolta ricordano anche come *Creta* o *Creda*, nomi che ci rimandano immediatamente all'isola mediterranea di Creta, con la quale le nostre zone condividono la natura calcarea del terreno. Nomi "parlanti" anche altri due toponimi, Orgnano e Rossignano (o Orsignano), accomunati dal medesimo suffisso – *acus* –, un probabile riferimento alla "zona palustre con lacus o lago" (GALLO [1966, p. 15]) di cui dovette essere attorniata la città, peraltro ricchissima di corsi d'acqua. Il nome odierno, che ricorda quello di *Spinalonga*, l'antico toponimo dell'attuale isola della Giudecca (Venezia), compare solo dopo il 1217 e potrebbe suggerire l'andamento a spina di pesce delle prime strade.

Il territorio fu certamente colonizzato in epoca romana: le tracce più antiche rimasteci, alcune delle quali scoperte in maniera del tutto casuale⁷⁴, appartengono a questo periodo. Ad un'epoca di decadenza, dovuta al crollo dell'Impero Romano d'Occidente e all'avvento delle incursioni barbariche, seguì una rinascita (secolo XI), che permise alla città, sotto il dominio dei Vescovi di Treviso prima e del Comune di Treviso poi, d'inaugurare un periodo di estrema floridezza. È in quest'epoca, infatti, che gli storici collocano l'erezione delle prime fortificazioni e la costruzione del leggendario castello di Orgnano, di cui si conoscono le vicende (patrimoniali, in particolar modo), ma non l'esatta ubicazione: fu, infatti, abbattuto, per volere del Senato della Repubblica di Venezia, verso la metà del secolo XVI.

E fu proprio la Serenissima che, nel 1338, si sostituì all'egemonia trevigiana: dopo un periodo di turbolenze, dovute soprattutto alla rivalità con Chioggia, ebbe inizio per Spinea un periodo di pace, prosperità e di riorganizzazione del territorio. Fu sotto il dominio della Serenissima, dunque, che comparvero i primi catasti, le prime mappe e le prime indicazioni dell'andamento demografico, si attuarono massicce opere di bonifica del terreno acquitrinoso e il patriziato veneziano, interrompendo un lungo periodo di stagnazione economica, si espanse verso la terraferma. Acquistando terreni agricoli ed edificandovi tutt'attorno maestose case padronali, vennero riprodotti, soprattutto nel corso del secolo XVI, dei *microcosmi autarchici* (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 7]), molto simili a quei poderi in cui "gli antichi romani coniugavano l'*otium* [...] con la conduzione del fondo rustico"

⁷⁴ Curioso il ritrovamento di un frammento di marmo di un sarcofago datato III-IV secolo a.C., scoperto casualmente da un orefice, Giancarlo Bacchin, con l'hobby dell'archeologia, attorno al 1980 (BOSMIN, STEVANATO [2014, p. 14]).

(CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 7]). La caduta della Repubblica di Venezia (1797) e la conseguente occupazione francese fecero sì che Spinea si ritrovasse, impotente, in balia degli eventi storici, a partire dal trattato di Campoformio (ottobre 1797): ceduta agli Austriaci, venne fatta confluire nel Dipartimento del Brenta prima e in quello dell'Adriatico poi; nel 1815 passò sotto il Regno Lombardo-Veneto, per entrare a far parte del Regno d'Italia solo nel 1866.

Spinea rimase un piccolo paese di campagna fino allo scoppio della Seconda guerra mondiale, "con i vigneti [...], con poche grandi fattorie [...] e molti piccoli appezzamenti di terreno, indicativi di un'agricoltura frammentata e povera" (ROY BERETTA [2002, p. 17]). La situazione cambiò drasticamente quando – a partire dagli anni Cinquanta – si trasformò in uno dei tanti comuni "della prima cintura" (ROY BERETTA [2002, p. 9]), termine con cui si designano i comuni di terraferma che, come cerchi concentrici, si allontanano progressivamente dal centro, Venezia nel nostro caso. La città – nell'immediato periodo post-bellico – divenne area residenziale, soggetta ad ingenti operazioni di edificazione che l'hanno resa, a discapito degli antichi natali, "una città dall'impianto contemporaneo" (ROY BERETTA [2002, p. 17]). E così, i segni del passato sono stati progressivamente alterati, o addirittura cancellati, dalla *febbre del mattone* (MUFFATO [2006, p. 36]) che, in particolar modo dagli anni Ottanta del secolo scorso, ha colpito la città: le incessanti trasformazioni urbanistiche sono state spesso causa di scempi, ma anche di biasimi da parte di notevoli autorità⁷⁵, e dunque, ormai, "solo la persistenza di ampi giardini e raffinate residenze rammenta ancora la passata fisionomia" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 5]).

Circa la situazione politica del comune di Spinea, nell'ultimo decennio si è equamente alternato il centrodestra prima (con Claudio Tessari, primo cittadino dal 1999 al 2009) e il centro sinistra poi (con Silvano Checchin, dal 2009 ad oggi)⁷⁶.

Per quanto concerne l'andamento demografico, la città ha da sempre conosciuto aumenti progressivi: nel corso del secolo XVI contava non più di 550 abitanti, per arrivare a circa 2.500 verso la fine del secolo XVIII e 4.000 durante la Seconda guerra mondiale (GALLO [1966, p. 101-102]). Complici le nuove industrie – in particolar modo quelle sorte nella vicina zona di Porto Marghera – e la trasformazione da "comunità rurale prettamente agricola [...] a paese industriale a

75 Nell'indagine *Utilizzo del territorio e consumo dei suoli*, promossa dal WWF e dall'Assessorato alle Politiche Ambientali della Provincia di Venezia e pubblicata nel marzo 2002, è proprio Spinea ad essere citata come emblema della febbre cementizia che ha coinvolto l'intera regione Veneto (MUFFATO [2006, p. 32]).

76 Per approfondimenti si veda: <<http://www.spinea.gov.it/comune.html>>.

ridosso di Mestre-Marghera" (GALLO [1966, pp. 114-115]) la città ha visto crescere i propri abitanti "da 6.000 a 10.000 con un aumento vicino al 70% in soli 9 anni" (MUFFATO [2006, p. 24]), dal 1951 al 1960. Attualmente⁷⁷, la popolazione conta 27.850 abitanti, di cui il 48% è costituito da uomini e il 52% da donne. I residenti stranieri sono 2737 e rappresentano, dunque, quasi il 10% del totale dei residenti; più del 75% degli stranieri è costituito da cittadini extracomunitari. Per quanto riguarda la composizione per età, il processo di invecchiamento che caratterizza oggi il nostro Paese è ben visibile anche a Spinea: gli anziani *over 70* rappresentano più del 18% della popolazione⁷⁸; contestualmente, le nascite non hanno subito, negli ultimi anni, un significativo aumento e, ad oggi, la popolazione giovanile⁷⁹ rappresenta solo il 18,6% dell'intera cittadinanza. All'interno di questo 18,6% possiamo distinguere le seguenti fasce d'età: 0-5 anni, con 1404 unità, che rappresentano il 5% dell'intera popolazione; 6-11 anni, con 1530 unità (5,5%); 12-14 anni, con 749 unità (2,7%); 14-19 anni, con 1504 unità (5,4%).

3.2 La Biblioteca Comunale di Spinea⁸⁰

La Biblioteca Comunale di Spinea (d'ora in avanti BCS), aperta al pubblico dal 1978, venne istituita il 10 giugno 1974, con Deliberazione della Giunta Municipale n. 477⁸¹. La sede è sempre stata quella attuale⁸²: la sette-ottocentesca Villa Simion.

3.2.1 L'edificio e la sua storia

La nascita dell'edificio potrebbe risalire al 1711: così denunciarono "per l'estimo di quell'anno i fratelli Carlo e Giuseppe Gallino" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 19]). I Gallino, famiglia non di nobili origini ma certamente facoltosa, edificò la villa – luogo di piacere e villeggiatura – lungo la via principale del paese. Diciassette anni dopo – era il 1728 – l'edificio venne ceduto al veneziano Antonio Gasparini da

77 I dati che si presentano sono aggiornati al 30 settembre 2015.

78 Dal 2013 al 2014 si è verificato un incremento del 3,262%; dal 2014 al 2015 del 2,072%.

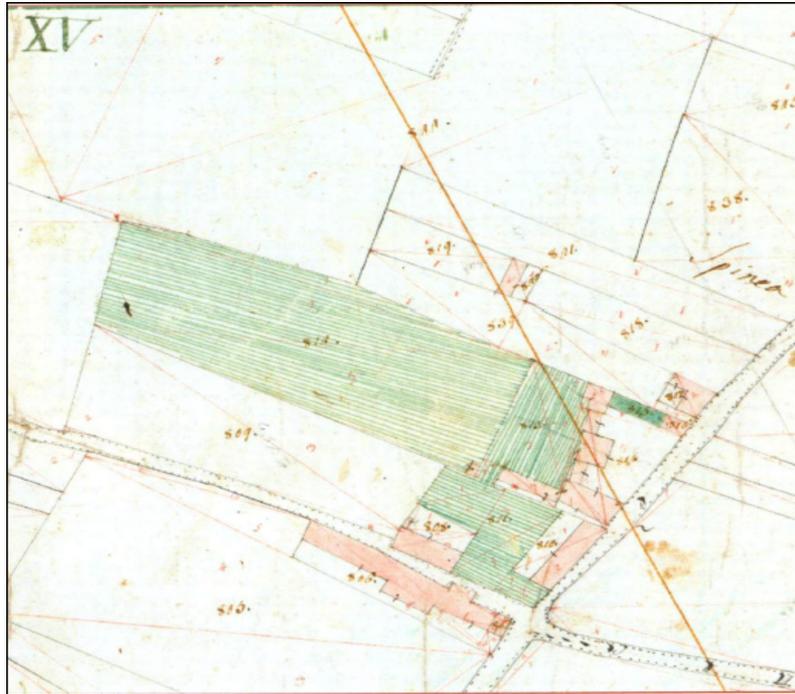
79 Con questo termine s'intendono persone d'età compresa tra 0 e 19 anni.

80 Su queste tematiche si veda in generale: CONTON, DI GIUSTO [2000]; sito ufficiale della Biblioteca Comunale di Spinea (<<http://www.biblioteca-spinea.it/index.php>>).

81 Dalla lettura dell'atto si evince come l'istituzione di una biblioteca pubblica venisse percepita «specie nei tempi attuali, una esigenza particolarmente sentita». La Giunta Municipale, dunque, «a voti unanimi» istituì «con effetto immediato» la biblioteca comunale.

82 Fatta eccezione per il periodo compreso tra il 1994 e il 2001, a causa di improrogabili lavori di ristrutturazione.

Cannaregio, "forse appartenuto ad una delle corporazioni più facoltose dell'epoca" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 19]), ovvero quella dei tessitori. Al Gasparini si deve il rifacimento – completato, tra l'altro, in brevissimo tempo – del complesso edilizio, che da quel momento in poi mantenne intatta la propria fisionomia.



Mappa di Villa Simion, 1809 (BOSMIN, STEVANATO [2014, p. 69])

Quando ad Antonio Gasparini subentrò il figlio, la villa, fino ad allora abitata solo dai proprietari e dagli ospiti, venne affittata ad un ramo dei Michieli, nobile famiglia veneziana. Fu l'inizio di una lunghissima serie di cambi di proprietà: dagli Occioni ai Sagredo ai Fedeli; dai Sugana-Pettenello ai Carnielli ai Pescaroli; dai Redetti agli Orlandini ai Bortoluzzi ai Franco. Proprio con i Franco, che acquisirono la proprietà nel 1935, la villa, non più abitata stabilmente, cominciò a mostrare i primi segni di degrado. Questi ripetuti cambi di proprietà cessarono definitivamente il 31 ottobre 1967, quando il Consiglio comunale – sotto la direzione del sindaco Simion, da cui la villa prende oggi il nome – approvò l'acquisto dell'edificio che, dunque, da privato divenne pubblico.

La villa, che "da allora assolse i compiti di biblioteca comunale e di centro culturale" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 31]), fu sottoposta ad un primo intervento di restauro dal 1971 al 1977, ad opera dell'architetto Bruno Preti; un secondo intervento, di tipo statico-conservativo, fu guidato dall'architetto Stefano Di Giusto e

durò cinque anni, dal 1994 al 2002. Ed è così che "Villa Simion si presenta oggi come un complesso unitario ed armonico" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 39]), con un corpo centrale e ali laterali, strutturati su tre livelli.

È d'obbligo menzionare anche il parco, che si estende, per un totale di 14.500 m² a sud dell'edificio, "un piccolo biotopo meritevole di [...] considerazione" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 44]): è possibile individuarvi circa 200 piante, rappresentate principalmente da alberi di media grandezza; per quanto concerne l'aspetto faunistico, oltre a comuni mammiferi – si pensi al riccio e al toporagno –, "l'ubicazione tranquilla e riparata [...] consente lo stanziamento di specie avi-faunistiche non comuni" (CONTON, DI GIUSTO [2000, p. 44]), tra cui il picchio rosso, la capinera e la balia nera.

3.2.2 I servizi

La biblioteca, aperta dal lunedì al sabato per un totale di ore complessive d'apertura al pubblico corrispondente a 49 ore settimanali, si articola al suo interno nelle seguenti sezioni:

- *generale*, a sua volta suddivisa nelle sale di *saggistica*, *storia e letteratura*;
- *cinema e multimedia*, costituita dalla mediateca in cui l'utente può trovare cd-rom, cd musicali, VHS, DVD, audiocassette, e dalla postazione *MusicAscolto* che offre la possibilità di ascoltare, tramite cuffie, un patrimonio musicale di oltre 650 titoli (appartenenti a generi musicali differenti, con una prevalenza di musica jazz – che costituisce il primo nucleo della raccolta –, musica rock, lirica e d'autore), di cui circa 200 in dischi in vinile;
- *ragazzi*, suddivisa in due locali, il primo destinato ai bambini 0-6 anni, il secondo ai ragazzi 7-14 anni;
- *locale*, in cui sono raccolti scritti d'interesse regionale e locale;
- *emeroteca*, in cui è possibile consultare nove quotidiani in abbonamento⁸³ e circa ottanta periodici;
- *fumetti*, costituita da oltre 1500 pubblicazioni, tutte a carattere monografico;
- *sala studio*, adibita allo studio individuale degli studenti, collocata in un'area separata, il sottotetto.

⁸³ Di tutti i quotidiani sono disponibili il mese in corso e i due mesi precedenti; fanno eccezione *La Repubblica* e *Il Sole 24 ore*, di cui sono conservati gli ultimi cinque anni.

Il materiale, disposto prevalentemente a scaffale aperto, è organizzato secondo la *Classificazione Decimale Dewey*. Gli utenti, oggi, hanno a disposizione quasi 60.000 volumi a stampa, circa 6.000 documenti multimediali⁸⁴ e circa 80 periodici (in versione cartacea e online⁸⁵)⁸⁶. Una sintetica cronostoria della gestione della BCS dal 2010 al 2014 può essere tracciata grazie al *Progetto di misurazione e valutazione*⁸⁷ avviato dalla Regione Veneto nel 2005 e volto a monitorare le strutture bibliotecarie del territorio. Dalla lettura dei dati (Tab. 1), è possibile notare come, nonostante l'assenza di repentini mutamenti, ci sia tuttavia un costante declino del numero di periodici messi a disposizione dell'utenza e del numero di utenti attivi⁸⁸.

	2010	2011	2012	2013	2014
LIBRI	57.113	59.300	59.523	59.972	58.042
DOCUMENTI MULTIMEDIALI	5.348	5.843	5.975	6.012	5.774
PERIODICI	103	101	100	95	81
SPESA ACQUISTO LIBRI E DOCUMENTI MULTIMEDIALI	23.256,65 €	19.683,94 €	17.271,17 €	20.827,42 €	20.097,84 €
SPESA ABBONAMENTO PERIODICI	5.205,60 €	5.314 €	4.628,24 €	3.172,58 €	7.341,95 €
PRESTITI LIBRI	28.883	28.617	26.572	27.729	27.020
UTENTI ATTIVI	4.432	4.380	4.300	3.740	3.676

Tab. 1

84 Dunque: cd-rom, cd-musicali, videocassette, DVD, audiocassette.

85 La biblioteca permette l'accesso alla versione online di alcune testate per le quali ha sottoscritto un abbonamento alla versione cartacea.

86 Il primo nucleo patrimoniale della biblioteca si è costituito attraverso tre distinte fasi: la prima, volta alla costruzione del settore ragazzi; la seconda, volta al coinvolgimento della non-utenza attraverso l'introduzione di narrativa (italiana e straniera) e quotidiani; la terza, con l'introduzione di testi scolastici ed universitari, la maggior parte dei quali costitutivi della *Classe Decimale Dewey 700* (Arte) in virtù della vicinanza a Venezia e all'Istituto Universitario di Architettura di Venezia (IUAV) (DEPPIERI [1984], pp. 12-13).

87 Per informazioni più approfondite circa il *Progetto di misurazione e valutazione* della Regione Veneto si veda: <<http://www.regione.veneto.it/web/cultura/progetto-pmv>>.

88 Per "utenti attivi" o *active users* s'intende, secondo lo standard ISO 11620 *Information and documentation - Library performance indicators*, "members [...] who either have made use of the services of the library or have borrowed a document within a certain period of time (e.g. term, academic or calendar year)", ovvero "membri che hanno fatto uso della biblioteca o hanno preso in prestito un documento in un certo periodo di tempo (ad esempio, un determinato termine, l'anno accademico o solare)" (BELLINI – RIZZI [2001], p. 55).

Questi i servizi tradizionali messi a disposizione dalla BCS:

- a) *consultazione*, con un totale di 120 posti di lettura complessivi;
- b) *reference* tradizionale e digitale, circa l'uso degli strumenti di consultazione, l'identificazione di notizie bibliografiche, il reperimento a scaffale dei documenti, la preparazione di bibliografie (anche specialistiche);
- c) *prestito locale*, tra cui è doveroso ricordare anche quello *a domicilio* per gli utenti impossibilitati, per motivi di salute o impedimenti fisici, a recarsi in biblioteca;
- d) *prestito interbibliotecario* gratuito in provincia di Venezia, grazie al progetto *ALViSe*⁸⁹; oltre la provincia di Venezia, il servizio è disponibile, ma a pagamento⁹⁰;
- e) *document delivery*⁹¹, senza limiti geografici;
- f) accesso ad *internet*, con un totale di 17 postazioni complessive. L'accesso⁹² è consentito esclusivamente agli iscritti alla biblioteca, previa registrazione al servizio. L'accesso, che consente di navigare gratuitamente per due ore, è permesso a tutti gli utenti; tuttavia, per i minori di 16 anni è richiesta la presenza di un genitore e il tempo di navigazione è ridotto a 30 minuti;
- g) *fotocopie*, nei limiti della legge sul diritto d'autore n. 633/1941 e successive modifiche; il servizio, a pagamento⁹³, è a cura dei bibliotecari;
- h) *servizio ipovedenti*, grazie alla presenza di audiolibri, opere stampate a caratteri grandi e postazioni con ausili quali videoingranditore⁹⁴ e software zoomtext⁹⁵;
- i) corsi di *alfabetizzazione informatica*, resi possibili grazie al sostegno dell'Associazione Amici della Biblioteca. I corsi, diversificati in due livelli (*Corso base di Computer* e *Corso introduttivo a Internet*), sono rivolti a tutti gli utenti, previa quota di iscrizione pari a 20 euro (10 euro per gli utenti *over 60*);

89 Acronimo di *Archivio Librario Veneziano in Servizio*, è il servizio di prestito interbibliotecario che la Provincia di Venezia – Assessorato alla Cultura ha creato grazie alla rete del Sistema Bibliotecario Museale Provinciale. Per informazioni più approfondite si veda: <<http://sbmp.provincia.venezia.it/alvise.htm>>.

90 Il costo del servizio corrisponde a 10 €.

91 Il servizio è tendenzialmente gratuito, fatta eccezione per la stampa dei documenti (a pagamento).

92 Per il regolamento completo, adottato con Delibera del Consiglio Comunale n. 25/2013, si veda: <<http://www.biblioteca-spinea.it/index.php?it/224/regolamento-internet>>.

93 Formato *A4* 0,10€ per fotocopie in bianco e nero, 0,40€ per fotocopie a colori; formato *A3* 0,20€ per fotocopie in bianco e nero, 0,80€ per fotocopie a colori.

94 Strumento elettronico in grado di ingrandire qualsiasi testo da 3 fino a 40 volte.

95 Software in grado di ingrandire qualsiasi immagine da 2 fino a 12 volte.

- j) attività culturali, settore in cui confluiscono eventi ed iniziative quali incontri con gli autori, gruppi di lettura, laboratori per bambini e animazione della lettura, incontri tematici, mostre, visite guidate alla biblioteca.

Anche la BCS è stata, per così dire, "contagiata" dalla "febbre" del *Web 2.0* e, ormai da diversi anni, propone ai propri utenti servizi meno tradizionali. Dal 22 dicembre 2014, viene gestita una pagina Facebook, aggiornata⁹⁶ diverse volte la settimana: un mezzo – parallelo al sito ufficiale – attraverso cui viene data notizia circa l'organizzazione di eventi e di iniziative culturali, sono riportati avvisi "istituzionali" (dalla chiusura della biblioteca all'aggiornamento del catalogo) e si propongono rubriche, tra cui il *Consigliolibro* o *Nuovi arrivi*. Oltre alla pagina Facebook, la biblioteca gestisce anche due blogs: *L'ora del Tè*, dal 2008 una palestra di confronto, dibattito e condivisione d'opinioni, aperta a tutti gli amanti della lettura e in particolar modo al Gruppo dei Lettori della Biblioteca, e *Letto&Detto*, nato il 21 maggio 2012, un "contenitore" di interviste ad esponenti del mondo della cultura, vincitore del premio *Il Maggio dei Libri 2014*⁹⁷ nella categoria "Biblioteche, mediateche e sistemi bibliotecari".

In conclusione, è d'obbligo citare l'indagine di *customer satisfaction* avviata dalla BCS tra dicembre 2008 e aprile 2009, su un campione di 431 utenti (48% donne e 52% uomini), costituito prevalentemente da utenti con età compresa tra i 18 e i 40 anni; solo il 3% risulta composto da stranieri, provenienti per lo più dall'Est Europa (Albania, Kosovo, Macedonia, Moldavia, Repubblica Ceca, Romania); il 4% dichiara di essere in possesso della licenza elementare, il 18% del diploma di scuola media inferiore, il 48% del diploma di scuola media superiore, il 18% della laurea (il 12% non risponde). Circa l'occupazione lavorativa, il campione è costituito principalmente da impiegati (18,7%) e da studenti universitari (17,8%). Il motivo primario di frequentazione della biblioteca è – ancora una volta – il prestito di libri (lo dichiara il 46,6% degli intervistati), seguito dal prestito di DVD o VHS (24,3%) e dalla consultazione dei periodici (23,4%).

In generale, gli intervistati affermano di essere appagati del servizio: il 78%, infatti, si ritiene soddisfatto/molto soddisfatto; solo il 2% si ritiene non

96 Ogni componente dello staff bibliotecario può aggiornare la pagina Facebook della Biblioteca.

97 Campagna, nata nel 2001 e promossa dal *Centro per il Libro e la Lettura* del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo, volta alla promozione della lettura, del piacere della lettura e dell'abitudine alla lettura. Per maggiori informazioni si veda: <<http://www.ilmaggiodeilibri.it/Home.html>>.

soddisfatto/poco soddisfatto. Particolarmente apprezzate, poi, le seguenti attività: incontri con gli autori (55,2%) e incontri tematici (50,8%). Emergono, tuttavia, alcune criticità, su cui è doveroso porre il nostro sguardo: il 14,6% degli intervistati si dichiara insoddisfatto/poco soddisfatto circa l'efficienza del personale e il 12,7% trova difficile reperire il materiale sugli scaffali. Circa le iniziative promosse, il 33,1% degli intervistati dichiara di essere insoddisfatto/poco soddisfatto dell'attività dei Gruppi di Lettura e il 30,8% delle attività di lettura di poesie.

Circa le richieste e i suggerimenti di miglioramento per il futuro, gli intervistati rispondono con l'acquisto di un maggior numero di materiale librario (43,3%), l'ampliamento dell'orario di apertura (28%), l'aumento di postazioni internet (25,2%).

3.3 I criteri metodologici

L'organizzazione e la progettazione di una ricerca sociale⁹⁸ non è mai un'operazione semplice ed immediata: "occorre considerare unitariamente il processo di ricerca, soppesando limiti e pregi delle varie tecniche di reperimento dati, tenendo presenti le molte variabili [...], compresi tempi, costi, opportunità d'uso delle varie tecniche [...]" (GUALA [1991, p. 33]). I criteri metodologici alla base della presente indagine, dunque, sono il frutto di scelte ponderate e, prima ancora, di lunghe ed

98 Non è possibile, in questa sede, trattare in maniera esaustiva il vastissimo tema della sociologia e della ricerca sociale; tuttavia, mi sembra doveroso proporre al lettore una breve panoramica. La sociologia – termine coniato nel 1839 dal francese Auguste Comte – è una scienza relativamente recente: sebbene, infatti, se ne intravedano gli albori già nel corso del secolo XVIII, essa si afferma come disciplina autonoma (staccandosi, ad esempio, dalla filosofia e dalla pedagogia) solo nel secolo XIX, parallelamente alla nascita e allo sviluppo della società industriale. Potremmo definire la sociologia come la *scienza della società* poichè essa studia, indaga ed interpreta i fenomeni sociali. La sociologia contemporanea agisce prevalentemente attraverso la ricerca empirica, termine con cui ci riferiamo a quel processo volto alla "produzione di conoscenza mediante attività di deliberata progettazione, raccolta e analisi di materiale empirico" (AGNOLI [2004, p. 15]). La ricerca empirica, che ha subito, rispetto al passato, un fortissimo incremento, ha per oggetto la realtà in cui l'uomo vive e i valori da cui essa è costituita. La ricerca sociale non si pronuncia circa la loro validità, ma ne attesta l'esistenza, e non pretende – almeno oggi – di costruire leggi universali; essa, semplicemente, lavora per conoscere, ricostruire e rendere noti i molteplici frammenti di questa poliedrica realtà. E non solo: la sociologia, infatti, non si limita a registrare fenomeni già percepiti, ma tenta di scoprirne di nuovi, portando alla luce problemi che arricchiscono, e approfondiscono, la complessità della realtà sociale. Uno dei mezzi di cui si serve la ricerca sociale empirica è l'osservazione, generalmente di individui (singoli o collettivi), sui quali agisce attraverso tecniche di osservazione come schemi di rilevazione strutturata, semi-strutturata o non strutturata, osservazioni partecipanti e naturalistiche. Ogni ricerca sociale si articola, o dovrebbe articolarsi, nelle seguenti fasi: definizione dell'oggetto, ricerca di sfondo (che permette di conoscere elementi già esistenti sul tema trattato, sia teorici che empirici), costruzione di ipotesi, strutturazione del disegno di ricerca in cui sia chiaro cosa ricercare, come raccogliere i dati, come registrarli, come elaborarli e come utilizzare i risultati; alla discesa sul campo vera e propria, fa seguito l'analisi dei dati, volta alla descrizione e alla spiegazione del fenomeno indagato (AGNOLI [2004], CARBONARO, CECCATELLI GURRIERI, VENTURI [1989], CARDANO [2003], CINTURA [2000]).

approfondite considerazioni circa le risorse⁹⁹ che avrei avuto a disposizione nel corso della ricerca.

Il percorso ha avuto inizio con la definizione del cosiddetto *disegno di ricerca*, in cui ho stabilito "il problema da indagare [...], gli obiettivi, le modalità, gli strumenti, le risorse e i tempi" (FAGGIOLANI [2013, p. 26]). Delineando l'oggetto della ricerca – la percezione della biblioteca pubblica – ho dato forma alle tre domande a cui l'indagine avrebbe dovuto fornire risposta:

1. gli utenti sono a conoscenza dei servizi – a partire da quelli di base – che il servizio bibliotecario mette loro a disposizione? E se sì, ne fanno uso?
2. Il servizio bibliotecario è, e se sì in quale misura, parte integrante della quotidianità nella società di oggi?

Lo studio delle conoscenze degli utenti e l'analisi dei loro comportamenti vogliono essere il punto di partenza per rispondere al terzo ed ultimo quesito:

3. quale forma può, e deve, assumere la cosiddetta *biblioteca del futuro*?

Definiti oggetto ed obiettivi dell'indagine, ho proceduto alla strutturazione della *gerarchia di ricerca*, come identificata da PICKARD [2010, pp. 43-46]. È questa una delle fasi più delicate del processo, in quanto "va risolta tenendo presente tutti gli elementi che ruotano attorno all'indagine, dalla committenza alla specificità dell'oggetto di ricerca, dai costi ai problemi organizzativi" (GUALA [1991, p. 91]).

Circa la **metodologia**, dunque la prospettiva teorica della ricerca, due le strade che un ricercatore può intraprendere: quella quantitativa da una parte, quella qualitativa dall'altra¹⁰⁰. Nonostante il tema della ricerca potesse essere trattato anche

99 AGNOLI [2004], p. 9 individua quattro imprescindibili categorie: **risorse umane**, relative alle competenze necessarie per un idoneo svolgimento dell'indagine; **risorse economiche**, relative alla disponibilità finanziaria per il sostentamento dei costi che un'indagine richiede; **risorse temporali**, dunque i limiti di tempo entro cui è opportuno portare a termine la ricerca; **risorse tecnologiche**, relative alla disponibilità della strumentazione per il trattamento, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

100 La ricerca qualitativa, a differenza di quanto accade in quella quantitativa, è caratterizzata dall'assenza di una pianificazione dettagliata o di passaggi obbligatori e predefiniti. Se è vero che un disegno preliminare può, e deve, essere progettato, è altrettanto vero che nel corso della ricerca emergono molto spesso prospettive del tutto imprevedibili, che il ricercatore ha l'obbligo di assecondare; è possibile affermare, dunque, che, se nella metodologia quantitativa è la ricerca che segue quanto predisposto dal ricercatore, in quella qualitativa è il ricercatore che segue il divenire dell'indagine, ascoltando ed assecondando la sua imprevedibile evoluzione. Inoltre, nella ricerca qualitativa, è d'obbligo ricordarlo, l'esperto non è più il ricercatore, ma il soggetto che si intervista. Nonostante gli indiscutibili effetti positivi – la possibilità di penetrare più a fondo nei problemi o portare alla luce interessanti ed inattesi punti di vista – uno dei limiti più grossi è costituito dal

da un punto di vista qualitativo, ho optato per un approccio quantitativo, ovvero una ricerca in cui si esplora un fenomeno per "determinare *quanti* esemplari [...] possiedano certe caratteristiche, secondo [...] quale intensità, e come le diverse caratteristiche siano associate tra loro" (AGNOLI [2004, p. 59]), attraverso la raccolta e l'elaborazione di informazioni che prendono il nome di *dati*. La scelta dell'approccio quantitativo è dovuta alla mancanza, da parte mia, di un bagaglio culturale e di competenze adeguato: per condurre una ricerca qualitativa, infatti, il ricercatore deve possedere ampie conoscenze circa le modalità di conduzione di un'intervista o di un focus group e, possibilmente, una consolidata esperienza; deve essere pronto a fronteggiare l'emersione di temi non previsti, valutandone rapidamente la reale utilità e, quindi, deve avere una profonda familiarità con il tema trattato; la stessa trascrizione dell'intervista è un'operazione delicatissima: basti pensare alla difficoltà nel rendere concreti ed intelligibili elementi quali la postura, la gestualità, la flessione del tono di voce dei singoli partecipanti¹⁰¹.

Il **metodo di ricerca**, che in PICKARD [2010, p. 45] viene anche definito "strategia di ricerca", è il sistema attraverso cui si intraprende la ricerca e la mia scelta è ricaduta sulla strategia del sondaggio. Il termine, che deriva dal latino *subundare*, ovvero *immergere*, è stato a lungo utilizzato nel linguaggio dell'ingegneria mineraria, nell'accezione *esaminare con una sonda*; successivamente, le scienze sociali hanno "preso in prestito" il termine, adottandolo nell'accezione *esplorazione dell'opinione pubblica*, divenuta oramai di uso comune (PITRONE [1984, p. 9]). Il fine di un sondaggio¹⁰² è quello di "raccolgere e analizzare informazioni attraverso domande ad individui che sono rappresentativi all'intera popolazione di ricerca" (PICKARD [2010, p. 173]). Sono d'obbligo, tuttavia, due puntualizzazioni: "nonostante le sue basi scientifiche, non è scienza esatta" (HOINVILLE, JOWELL [1991, p. 240]): questo significa che il sondaggio, pur misurando atteggiamenti, abitudini e conoscenze di un campione rappresentativo di una più vasta realtà e nonostante sia caratterizzato da una rigorosa standardizzazione¹⁰³, mirando alla generalizzazione dei

rapporto osservatore-osservato, che produce inevitabili modificazioni nel secondo. Tra gli strumenti "qualitativi" più diffusi di costruzione della documentazione empirica troviamo l'intervista discorsiva, l'osservazione partecipante e il focus group (CARDANO [2003], CARBONARO, CECCATELLI GURRIERI, VENTURI [1989], FAGGIOLANI [2013], PICKARD [2010]).

101 CARDANO [2003], FAGGIOLANI [2013], PICKARD [2010].

102 Una doverosa precisazione: il termine *sondaggio* si riferisce ad uno studio il cui campione è rappresentativo di una popolazione più ampia; se nello studio, al contrario, è coinvolta l'intera popolazione si dovrà parlare, più precisamente, di *censo* o *censimento* (PICKARD [2010, p. 173]).

103 Poichè nel sondaggio i quesiti debbono essere applicati in maniera coerente ed eguale a tutti i partecipanti.

risultati, difficilmente potrà costituire un metodo esatto di misurazione. Inoltre, pur essendo un metodo prettamente quantitativo, il sondaggio può includere anche elementi qualitativi, che "con molta probabilità saranno di carattere aneddótico" (PICKARD [2010, p. 173]).

Come **tecnica di ricerca**, dunque come approccio per la raccolta dei dati (PICKARD [2010, p. 46]), ho optato per il *questionario*, intervista strutturata costituita da una sequenza prestabilita di domande, "poste nello stesso ordine e con gli stessi termini a tutti gli intervistati" (PICKARD [2010, p. 33]), e come **strumento di ricerca** – ovvero lo strumento "in carne ed ossa" utilizzato per reperire i dati – mi sono avvalsa di *carta e penna*, dunque un questionario cartaceo. Più precisamente, si è trattato di un questionario cartaceo autosomministrato, o *self-completion questionnaire*, che si caratterizza per l'assenza di qualsiasi forma di mediazione ed intervento da parte del ricercatore (PITRONE [1984, p. 145]).

Anche scegliere la tecnica del questionario ha richiesto profonde riflessioni circa vantaggi e svantaggi che l'uso di questo strumento presenta e che la letteratura costantemente tende a sottolineare: nel primo insieme – quello dei vantaggi – possiamo includere, come si legge in PICKARD [2010, p. 291], il costo relativamente basso; la completa garanzia dell'anonimato¹⁰⁴ e la conseguente tranquillità nella compilazione, che a sua volta permette al rispondente di "sentirsi più libero di esprimersi con sincerità" (BARISIONE, MANNHEIMER [1999, p. 57]); la semplicità nella codifica e nel trattamento dei dati. Numerosi, tuttavia, anche gli svantaggi: agli intervistati potrebbe mancare la giusta motivazione per portare a termine la compilazione; sarebbero impossibilitati a chiedere spiegazioni o chiarimenti in caso di titubanze ed incertezze e – ed è proprio questa "una delle maggiori limitazioni di tale strumento" (PICKARD [2010, p. 292]) – non è possibile, per il ricercatore, penetrare in profondità, indagare oltre la superficie, stimolare la nascita di nuove prospettive ed idee.

Ultimata la fase di delineazione del disegno di ricerca, mi sono concentrata sulla costruzione fisica dello strumento. Disporre efficacemente i quesiti, infatti, è un'operazione altrettanto fondamentale, perchè "basta molto poco per scoraggiare qualcuno a completare un questionario" (PICKARD [2010, p. 297]). Vediamo,

¹⁰⁴ È d'obbligo precisare che *anonimato* e *confidenzialità* sono concetti differenti. L'anonimato, infatti, implica che il *partecipante* alla ricerca rimanga del tutto anonimo sia durante sia dopo l'attività di ricerca; la confidenzialità, invece, indica semplicemente che l'*identità* del partecipante non sarà mai rivelata. Questo significa, di conseguenza, che nell'ambito della confidenzialità, il partecipante sarà identificato mediante l'uso di pseudonimi o codici (PICKARD [2010, p. 151-152]).

innanzitutto, *cosa* possiamo trovarvi all'interno:

- a) domande chiuse. Si tratta di quesiti con risposte precodificate, adatte, in particolar modo, ad identificare il rispondente, conoscere fatti e rilevare atteggiamenti. All'interno di questa categoria, si distinguono:
- le domande dicotomiche, in cui l'intervistato ha la possibilità di scegliere tra due o tre risposte, di cui la terza è generalmente di tipo *neutrale* (ad esempio: "non so" / "non ne sono certo");
 - le domande dicotomiche multiple, in cui l'intervistato ha la possibilità di scegliere una o più risposte da una lista più o meno lunga;
 - le domande con opzioni da mettere in ordine, in cui l'intervistato ha il compito di dare un preciso ordine ad ogni opzione proposta;
 - le domande a scala (*leadder questions*)¹⁰⁵, volte a misurare atteggiamenti ed opinioni, in cui all'intervistato viene chiesto di "posizionarsi" lungo una sequenza di opzioni graduate;
 - le domande filtro o domande condizionate, che permettono all'intervistato di saltare una o più domande successive se alcune condizioni sono verificate e, quindi, di evitare un accumulo di risposte come "non so" o quesiti privi di risposta.
- b) domande aperte. Identificabili come l'elemento *qualitativo* del questionario, sono quesiti che richiedono una risposta personale, soggettiva e, dunque, imprevedibile. La domanda aperta permette al rispondente e al ricercatore, rispettivamente, di spiegare e comprendere concetti spesso troppo difficili da racchiudere in una *checklist* di risposte precodificate.

Circa il contenuto delle domande, la letteratura si trova concorde nel ritenere che un questionario debba:

- essere conciso, per poter permettere la compilazione in tempi ragionevoli;
- essere costituito da domande chiare e di immediata comprensibilità: il

¹⁰⁵ Gli elementi a scala, pur rappresentando un'autonoma tecnica di raccolta dati, possono essere – e sono comunemente – inclusi all'interno del questionario. Tra le tecniche di graduazione più diffuse, è doveroso citare la scala di Likert, la scala ad intervalli apparentemente regolari di Thurstone, la scala cumulativa di Guttman. Per un approfondimento dettagliato, si vedano, oltre a PICKARD [2010], anche Oppenheim Abraham Naftali, *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement*, London, Pinter, 1992, e Robson Colin, *Real world research: a resource for social scientists and practitioner-researchers*, Oxford, Blackwell, 1997.

vocabolario utilizzato deve conformarsi a quello dei soggetti intervistati, senza risultare però eccessivamente semplificato, cosa che "potrebbe risultare offensiva" (CARBONARO, CECCATELLI GURRIERI, VENTURI [1989, p. 161]);

- essere costituito da domande che non devono presentare ambiguità, essere troppo vaghe o del tutto scontate;
- evitare domande che possano imbarazzare il rispondente.

Altrettanto fondamentale la successione delle domande, che dovrebbe possedere una logica interna, così da evitare di causare disorientamento e spaesamento nell'intervistato. PICKARD [2010, p. 295-296] ritiene che un questionario debba iniziare con domande amichevoli e semplici, ma non per questo irrilevanti, per immergersi, poi, nei temi portanti della ricerca – quelli più impegnativi –, lasciando le domande di tipo demografico alla fine, per due motivi: fornire informazioni private al primo impatto può suscitare una certa reticenza nell'intervistato e chi è stanco di "pensare" apprezza le risposte semplicissime alla fine del questionario¹⁰⁶.

Last but not least, sarebbe opportuno che anche la struttura del questionario sia, da un punto di vista estetico, ordinata e d'immediata comprensibilità: è noto, infatti, che "la grafica assume nel questionario una rilevanza enorme" (GUALA [1991, p. 173]) per stimolare il rispondente ed indurlo ad una corretta e completa compilazione. La letteratura concorda nell'identificare alcuni aspetti grafico-visivi imprescindibili:

- la struttura, in generale, deve rimanere uniforme dall'inizio alla fine, senza subire variazioni evidenti (si pensi al cambio del tipo di carattere o della dimensione);
- il carattere delle domande dovrebbe avere un aspetto diverso rispetto ai caratteri delle risposte;
- ogni domanda dovrebbe essere identificata da un numero d'ordine progressivo.

È necessario, infine, che l'intero questionario sia preceduto da un frontespizio, che potremmo definire il "primo momento di presentazione" (GUALA [1991, p. 177]). Esso svolge una duplice funzione: presenta l'intervistatore e la sua ricerca, da una parte, e fornisce indicazioni circa la modalità di compilazione, dall'altra. È in questa

¹⁰⁶ La letteratura, su tale punto, è discorde: in BIORCIO, PAGANI [2005], p. 84, ad esempio, si ritiene più opportuno che le domande socio-demografiche siano poste all'inizio del questionario.

sezione che dovrebbero essere riportate anche le garanzie di anonimato, nonché i doverosi ringraziamenti al rispondente.

È, dunque, sulla base di questi principi che ho proceduto alla strutturazione del questionario¹⁰⁷. Circa gli aspetti grafici, ho scelto il font *Times New Roman*, 12, in grassetto per le domande. Quest'ultime sono state identificate con numeri arabi progressivi, fatta eccezione per le domande filtro, per le quali ho optato per un'identificazione tramite lettera alfabetica. Il questionario è stato proposto in una doppia versione: una con un'impaginazione più compatta (per un totale di 4 fogli), generalmente somministrata ai giovani, ed una con un'impaginazione più ampia (per un totale di 7 fogli), generalmente somministrata ai meno giovani. Le domande sono state precedute da una breve presentazione, in cui ho illustrato il mio ruolo, il progetto di tesi, le tempistiche e le modalità di compilazione del questionario e fornito la garanzia di anonimato, non mancando di ringraziare l'intervistato per il prezioso tempo che mi avrebbe dedicato.

Circa l'architettura delle domande, ho inserito un totale di 42 quesiti, suddivisi in 39 domande chiuse (dicotomiche, dicotomiche multiple, filtro, a scala) e 3 domande aperte, articolando il questionario in quattro sezioni:

1. la prima, *Abitudini personali*, di sei quesiti, volta alla comprensione delle abitudini dell'intervistato e alla delineazione del suo profilo, rispetto alla frequentazione e alla fruizione della BCS;
2. la seconda, *Come comunica la biblioteca*, di dieci quesiti (e sei domande filtro), volta a determinare il livello di conoscenza sia dei servizi offerti dalla BCS (quesiti 7-14) sia dei servizi che comunemente una biblioteca pubblica mette a disposizione dell'utenza (quesiti 15 e 16¹⁰⁸);
3. la terza parte, *Percezione della biblioteca pubblica*, di nove quesiti (e tre domande filtro), rappresenta il cuore del questionario ed è volta a comprendere se e quanto importante sia, per l'utente, il servizio bibliotecario, quale forma assume oggi nella sua mente e quale gli si vorrebbe far assumere concretamente in futuro;
4. la quarta parte, *Generalità*, di sei quesiti, volta a tracciare un profilo socio-demografico dell'intervistato.

¹⁰⁷ Riportato integralmente nell'Appendice A.

¹⁰⁸ I quesiti 15 e 16 rappresentano, dunque, una sorta di fase di transizione dalle domande più specifiche (perché inerenti alla BCS) a quelle più generali (perché relative alla biblioteca pubblica in quanto istituzione).

Poiché un questionario dovrebbe fondarsi sul presupposto per cui i soggetti abbiano cognizione di causa circa il tema indagato (BIORCIO, PAGANI [2005, p. 78]) è necessario che i quesiti si riferiscano ad argomenti conosciuti dagli intervistati: questo è il motivo che mi ha spinto – per la costruzione del campione statistico – ad indirizzarmi verso l'utenza cosiddetta *reale* della biblioteca, che, in quanto più o meno assidua frequentatrice, sarebbe stata in grado di affrontare argomenti sui quali, al contrario, la cosiddetta utenza *potenziale* non avrebbe potuto esprimersi adeguatamente.

Sono d'obbligo, quindi, alcune premesse circa uno dei momenti più delicati della strutturazione della ricerca: la costruzione del campione. Il campione statistico si configura come una rappresentazione su scala ridotta della popolazione dalla quale viene selezionato, quasi una sorta di *modello in miniatura* (HOINVILLE, JOWELL [1991, p. 87]), un *compromesso* – per usare le parole di PICKARD [2010, p. 127] – tra obiettivi desiderabili e obiettivi raggiungibili, una *sineddoche*, prendendo in prestito la poetica definizione di BECKER [2007, p. 89]. Il campionamento viene, infatti, utilizzato quando non è possibile o risulta poco pratico includere nell'indagine l'intera popolazione e, quindi, si effettua una selezione di un campione più ristretto. Circa il metodo di costruzione del campione, il ricercatore può avvalersi di due tipologie di campionamento: quello probabilistico e quello non probabilistico, detto anche *a scelta ragionata*. Nel primo caso¹⁰⁹, si assicura “ad ogni unità di una popolazione [...] una probabilità [...] di entrare a far parte del campione”; nel secondo caso, invece, non si applica alcuna procedura di estrazione casuale, ma si mira a “garantire a priori la rappresentatività del campione rispetto ad alcune proprietà e/o obiettivi che si pone l'indagine” (BIORCIO, PAGANI [2005, p. 118]). Il campionamento, in virtù del suo essere un compromesso, presenta un limite insuperabile¹¹⁰: l'elevata numerosità campionaria non fornisce garanzie adeguate per estendere i risultati all'intera popolazione applicando un processo di generalizzazione. Ciò significa che, se tendenzialmente numerosità del campione e margine d'errore dei risultati sono inversamente proporzionali e al crescere del campione diminuisce anche il margine d'errore, ossia “la differenza possibile tra il risultato del sondaggio e il valore reale nella popolazione” (BARISIONE, MANNHEIMER [1999, pp. 48-49]), il margine d'errore è un limite dal quale il ricercatore non potrà

109 Tra cui rientrano il campionamento casuale semplice, il campionamento stratificato, il campionamento multistadio, il campionamento a grappoli.

110 Limite ben evidenziato ed approfondito in BIORCIO, PAGANI [2005, p. 108].

mai “fuggire”.

Questi, dunque, i principi che hanno guidato la progettazione del mio campione. Il tipo di campionamento scelto prende il nome di *campionamento per quote* e rappresenta tra tutti, forse, quello dai contorni più sfumati¹¹¹. Per la sua realizzazione, viene identificata a priori una data percentuale – la cosiddetta *quota* – dell'intera popolazione, che viene quindi riprodotta proporzionalmente nel campione. Nel caso specifico, ho scelto di utilizzare i dati sull'utenza attiva della BCS dell'anno 2014 ed in particolar modo quelli relativi alla distinzione per sesso: su 3875 utenti attivi, 1638 (il 42%) appartengono alla variabile “uomini”, 2237 (il restante 58%) alla variabile “donne”. 42% e 58%, quindi, sono le quote sulle quali ho strutturato il campione finale.

Per stabilire la numerosità campionaria, mi sono avvalsa di *MiglioraPA*¹¹², il progetto a sostegno delle Amministrazioni che intendono avviare indagini di *customer satisfaction*, e della relativa *cassetta degli attrezzi*, strutturata appositamente per i servizi bibliotecari. La *cassetta degli attrezzi* (Tab. 2) consiglia di individuare il valore corrispondente all'incrocio tra il margine d'errore pari al 5% e la riga che più si avvicina al totale dell'intera popolazione.

Numerosità Popolazione (N)	Margine d'errore (ε)			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
400		130		
500	268	147	87	47
750	326	163	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

Tab. 2

111 La letteratura, infatti, lo inserisce talvolta tra quelli probabilistici (PICKARD [2010]), talvolta in quelli non probabilistici (BIORCIO, PAGANI [2005]). Molti statisti, comunque, pur collocandolo tra i campionamenti non probabilistici, ne tollerano l'utilizzo (FABBRIS [1989], p. 23).

112 Il progetto, promosso dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, è volto alla promozione della cultura della *customer satisfaction* e dei relativi strumenti di rilevazione. Per informazioni più approfondite si veda: <<http://www.migliorapa.it/>>.

Poiché l'utenza attiva è costituita da 3875 unità, ho deciso di arrotondare per eccesso a 4000, così da stabilire a 197 il numero di unità necessarie per la costruzione del campione. Applicando alle 197 unità il campionamento per quote, si giunge al passaggio ultimo di strutturazione: il 42% del totale è costituito da "uomini", il 58% da "donne" che, numericamente, si traduce rispettivamente in 83 e 114 unità. Circa il reperimento dei singoli rispondenti, "anziché essere lasciata alla mano invisibile del caso" (NIERO [1995, p. 133]), la scelta è stata, di volta in volta, operata da me stessa, applicando un criterio di selezione il più neutrale ed imparziale possibile, permettendo, dunque, il coinvolgimento di ogni tipologia d'utente, senza alcun tipo di discriminazione¹¹³.

La progettazione del questionario (settembre 2015) è stata preceduta dalla ricerca del luogo più idoneo alla sua somministrazione. Ho scelto la BCS, perché frequentata e *vissuta* da un pubblico estremamente più variegato rispetto a quello – costituito prevalentemente da studenti universitari – che sembra frequentare le altre biblioteche dei territori limitrofi. Ho preparato, dunque, una *proposta di ricerca*, una "lettera di presentazione" del progetto, in cui ho reso noti titolo ed obiettivi dell'indagine, metodologia, metodo, tecnica e strumenti di ricerca, metodo di campionamento, tempi di realizzazione previsti. La proposta, inviata via mail alla direttrice della BCS, dott.ssa Paola Marchetti, è stata seguita da un incontro in cui si è discusso e approfondito ulteriormente il progetto di tesi.

Prima dell'effettiva discesa sul campo, ho effettuato un *pre-test* o *studio pilota*, un momento di prova al quale si è soliti dare "la parola definitiva sullo stato di salute del questionario" (NIERO [1995, p. 127]). La letteratura concorda nel ritenere opportuna la scelta – nel contesto del *pre-test* – di referenti precisi e differenziati, normalmente persone fidate e conosciute "che possano non avere remore nel fare presenti inadeguatezze, pesantezze e problemi" (NIERO [1995, pp. 127-128]). Il questionario è stato somministrato a dieci referenti¹¹⁴, che hanno avanzato proposte di miglioramento circa la grafica e le indicazioni di compilazione dei quesiti.

113 L'unico fattore discriminante è costituito dall'età: ho stabilito – per poter partecipare alla compilazione del questionario - un'età minima di 14 anni.

114 Ai dieci referenti vanno aggiunti la direttrice della BCS, dott.ssa Marchetti, e il relatore della tesi, prof. Ridi, che hanno preso visione del questionario e, dove ritenuto necessario, apportato correzioni.

3.4 I risultati

Terminata la progettazione definitiva del questionario cartaceo, la ricerca è proseguita con la raccolta dei dati. L'immersione nel campo d'indagine è avvenuta tra mercoledì 21 ottobre e lunedì 30 novembre 2015; la fascia oraria è stata esclusivamente quella pomeridiana, dalle ore 15.00 alle ore 19.00 nei giorni dal lunedì al venerdì; il sabato ho operato nella fascia mattutina, dalle ore 10.00 alle ore 13.00. I questionari distribuiti sono stati, nel complesso, 220. Ne sono tornati indietro 201, di cui, tuttavia, 4 sono risultati non compilati o parzialmente compilati e, di conseguenza, ritenuti non validi. Il tasso di partecipazione si è rivelato, quindi, piuttosto alto: il 91,3% degli intervistati ha risposto correttamente e restituito il questionario entro i termini di consegna previsti.

I dati sono stati raccolti ed organizzati in un foglio Excel, aggiornato quotidianamente con il ritorno progressivo dei questionari. Terminata la raccolta, ho proceduto con l'analisi dei dati, il cui scopo è la costruzione di una sintesi che "ne riduca la complessività e ne aumenti l'intelligibilità" (BIORCIO - PAGANI [2005], p. 195).

Il primo passo da compiere è quello di delineare l'*identikit* dell'utenza, dunque un profilo socio-demografico degli intervistati, analizzando i quesiti 26-31¹¹⁵. Complessivamente, possiamo affermare che la maggioranza del campione è costituito da donne, studentesse universitarie in possesso di un diploma di scuola media superiore, con un'età compresa tra i 19 e i 28 anni, di nazionalità italiana e residenti nella città di Spinea. Ma scendiamo nel dettaglio.

Il campione è composto – rispettando le quote del campionamento fissate in precedenza – da uomini al 42%, per un totale di 83 unità, e da donne al 58%, per un totale di 114 unità (Fig. 1). Circa l'età del campione (Fig. 2), le fasce maggiormente rappresentate sono quelle di ragazzi e ragazze tra i 19 e i 28 anni (35%) e quella degli adulti tra i 29 e 48 anni (27%). Seguono, in ordine, utenti aventi un'età compresa tra i 49 e i 68 anni (17%), tra i 14 e i 18 anni (13%), oltre i 69 anni (8%).

¹¹⁵ Per i quesiti 26-31, non sono state registrate mancate risposte; le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 197 unità.

Domanda 26

Sesso

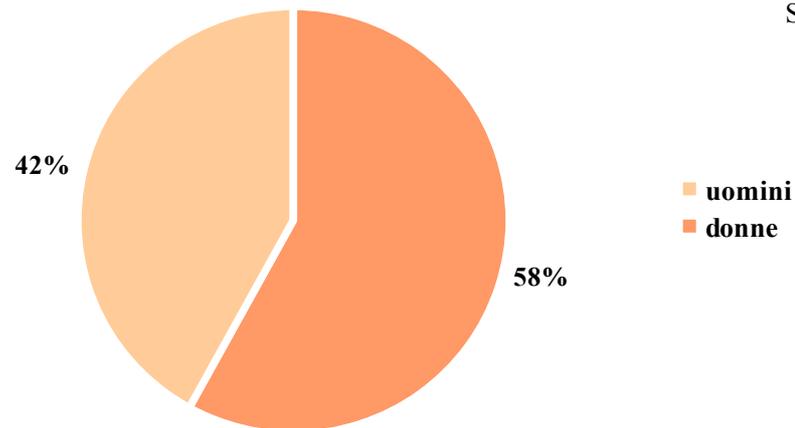


Fig. 1.

Domanda 27

Età

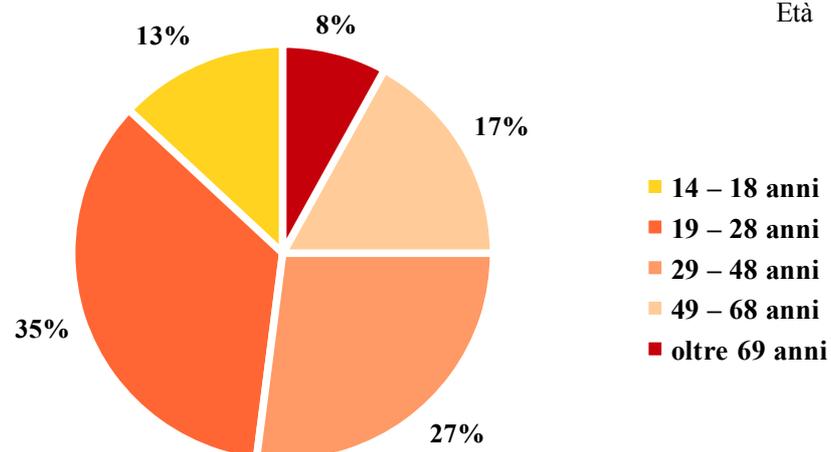


Fig. 2

Per quanto riguarda il dato relativo alla cittadinanza (Fig. 3), sebbene la quasi totalità del campione sia rappresentato, com'era facile intuire, da cittadini italiani, è d'obbligo mettere in evidenza come la presenza di cittadini stranieri sia notevolmente cresciuta rispetto al passato: l'indagine condotta dalla BCS nel 2008-2009, infatti, registrava una percentuale del 3%, contro quella attuale dell'8%. Rimangono più o meno inalterate, invece, le singole nazionalità: l'utenza straniera proviene maggiormente dall'Europa dell'Est (Macedonia, Romania, Albania, Moldavia),

dall'Africa (Senegal, Marocco) e dall'Asia (Bangladesh).

Domanda 29

Nazionalità

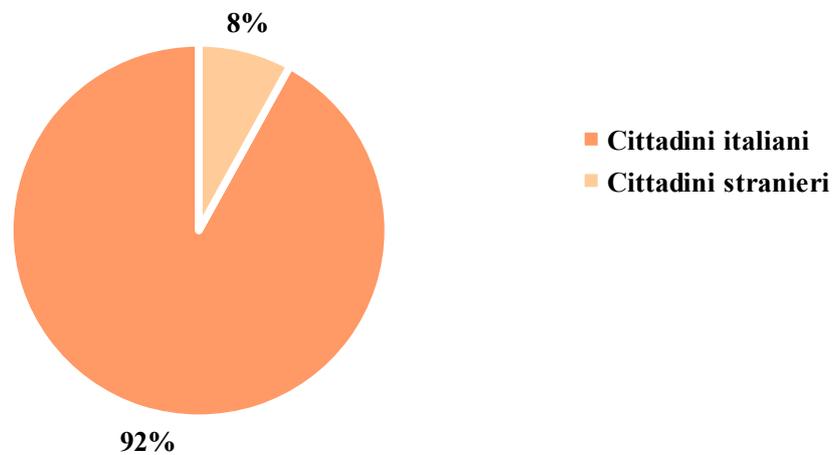


Fig. 3

Circa il luogo di residenza (Fig. 4), è possibile notare come il campione, residente per il 70% a Spinea, sia costituito anche da unità provenienti da città più o meno limitrofe, sintomo evidente di come la BCS, "centro informativo locale" – come recita il *Manifesto* – sia in grado di rivolgersi anche ad un pubblico di più ampio respiro, proveniente da Marghera, Martellago, Mestre, Mira, Mirano, Noale, S. Maria di Sala, Salzano, Venezia.

Domanda 28

Comune di residenza

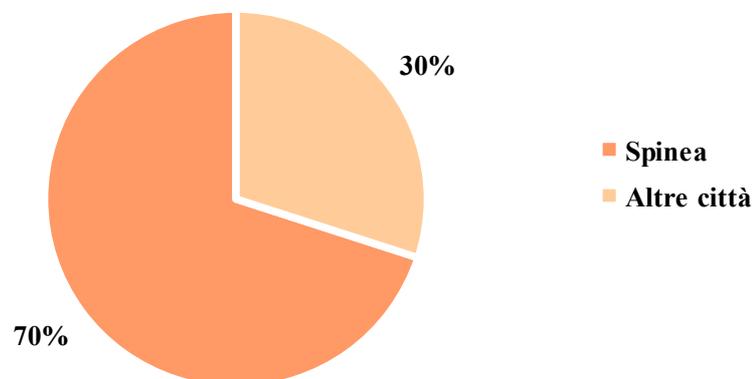


Fig. 4

I quesiti 30 e 31, infine, chiedendo agli intervistati di indicare titolo di studio ed occupazione attuale, hanno rilevato quanto segue. Circa il titolo di studio (Fig. 5), i dati si sono rivelati molto simili a quelli dell'indagine precedente: il 48% degli intervistati, come nel 2008-2009, dichiara di essere in possesso del diploma di scuola media superiore; segue chi afferma di possedere una laurea (il 25% contro il 18% del 2008-2009) e chi un diploma di scuola media inferiore (il 23% contro il 18%). Il 4%, esattamente come nella precedente indagine, è in possesso della sola licenza elementare. Circa l'occupazione attuale (Fig. 6), prevalgono tra tutti gli studenti universitari (23,3%), seguiti dagli impiegati (15,7%) e dai pensionati (15,2%). Dato preoccupante, ma certamente non inaspettato, quello dei disoccupati, che rappresentano l'8% degli intervistati (contro il 2% del 2008-2009).

Domanda 30

Titolo di studio

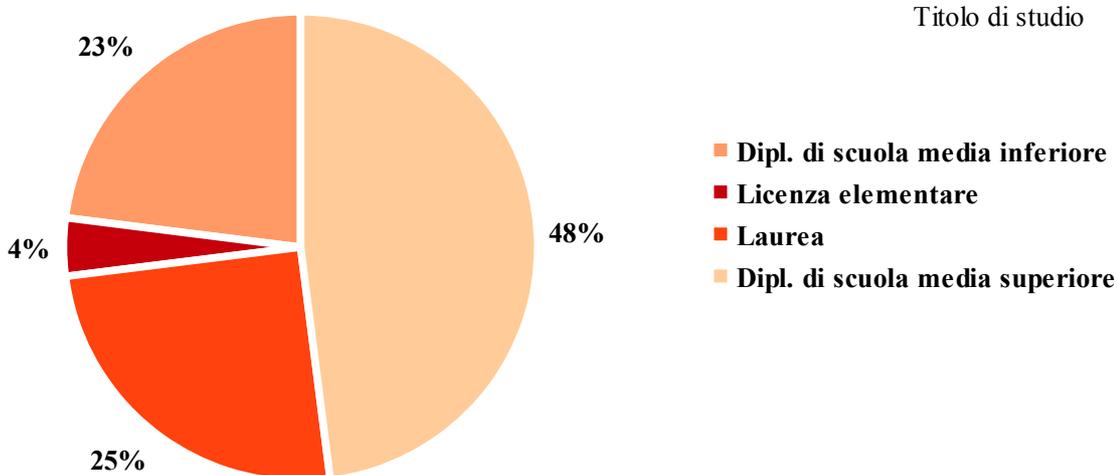


Fig. 5

Domanda 31

Professione

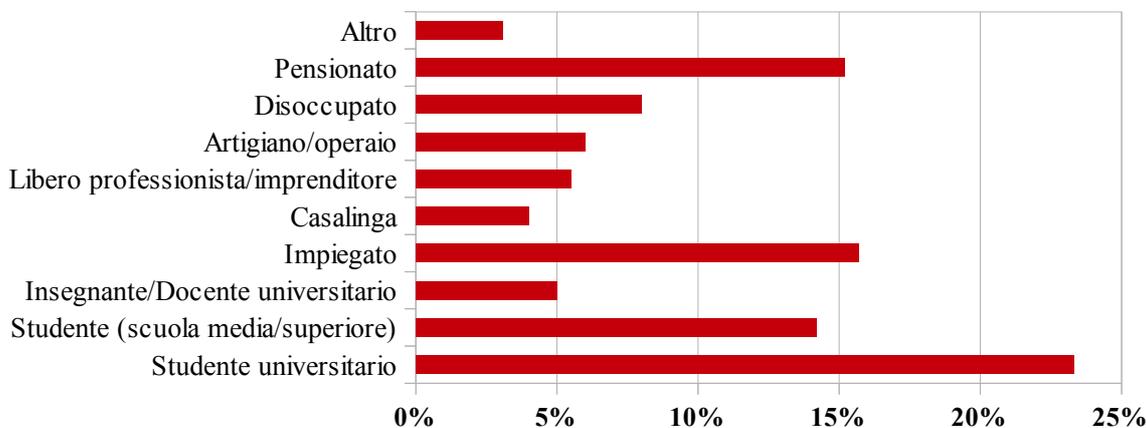


Fig. 6

Il secondo profilo da delineare è quello degli utenti in relazione alla frequentazione e alla fruizione della BCS, attraverso l'analisi dei quesiti 1-6F¹¹⁶.

La maggioranza del campione intervistato, il 56%, dichiara di essere utente della BCS da oltre cinque anni (Fig. 7) e anche il tasso di frequenza risulta complessivamente alto (Fig. 8): il 41% degli intervistati vi si reca uno o due volte la settimana, il 29% uno o due volte al mese, il 17% tutti i giorni o quasi; solo il 13% dichiara di recarsi in biblioteca meno di dieci volte l'anno. Questi dati risultano fondamentali ai fini della presente indagine, in quanto gli intervistati, lungi dall'essere fruitori o visitatori occasionali della biblioteca, in virtù di una più o meno assidua frequentazione sono in grado di esprimere con cognizione di causa le proprie opinioni. Tuttavia, come si evince dal quesito 6 (Fig. 9), la maggioranza degli intervistati (64%) dichiara di frequentare *esclusivamente* la BCS¹¹⁷. Questo – a mio avviso – costituisce un limite rispetto a coloro (un ristretto 36%) che hanno il privilegio di arricchire ed ampliare il proprio bagaglio esperienziale frequentando altre strutture e fruendo di altri servizi bibliotecari¹¹⁸.

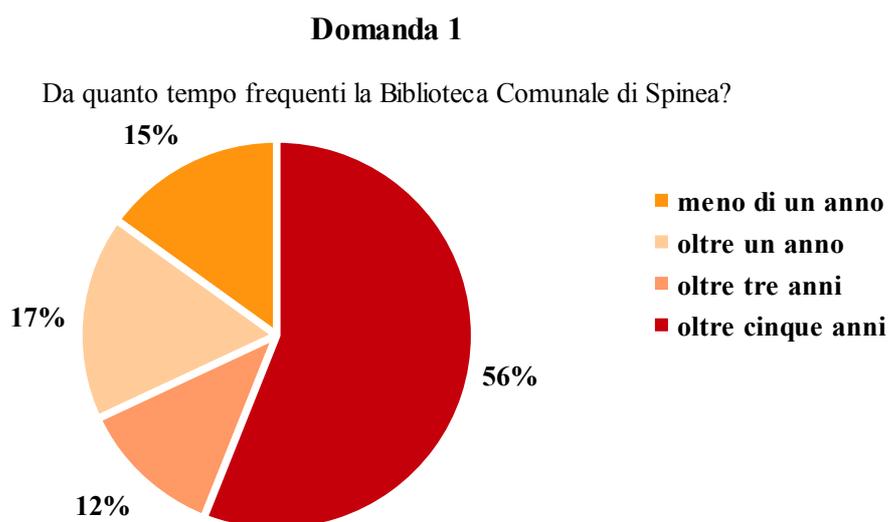


Fig. 7

116 Per i quesiti 1-6F, non sono state registrate mancate risposte; le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 197 unità, fatta eccezione per il quesito 6F, domanda filtro destinata a coloro che hanno risposto affermativamente al quesito 6.

117 Il 64% degli intervistati che non frequenta altre biblioteche dichiara di preferire la BCS per i seguenti motivi: è facile da raggiungere (67%); è accogliente (43%); è ben fornita (24%); c'è sempre posto a sedere (9%); è stata consigliata (1,5%); gli intervistati che hanno scelto l'opzione "altro" (9,5%) hanno specificato, nella maggioranza dei casi, che il motivo che spinge a frequentare la BCS è la presenza di personale educato, gentile, disponibile e professionale.

118 Le strutture bibliotecarie "altre" specificate dagli utenti sono le seguenti: Marghera, Martellago, Mestre, Mira-Oriago, Mirano, Mogliano, Noale, Salzano, Treviso, Università di Padova, Università di Venezia (in cui si sono fatte confluire tanto le strutture bibliotecarie dell'Università Ca' Foscari quanto quelle dello IUAV), Venezia (in cui si sono fatte confluire le biblioteche Nazionale Marciana, Querini-Stampalia, Giorgio Cini).

Domanda 2

Con quale frequenza visiti la biblioteca?

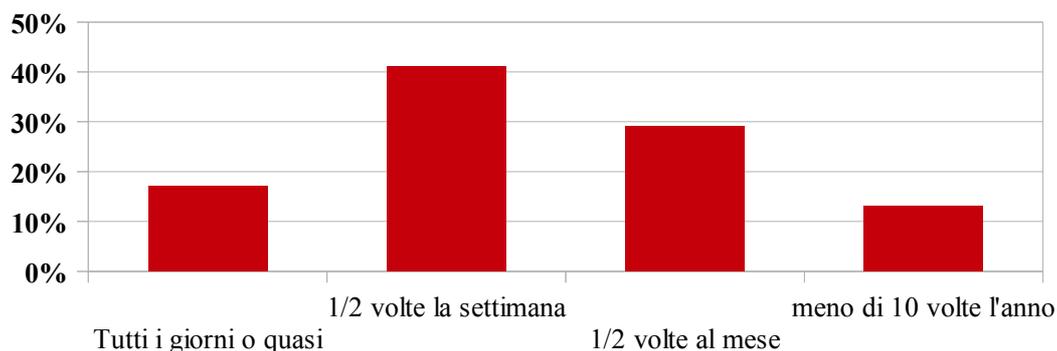


Fig. 8

Domanda 6

Frequenti anche altre biblioteche?

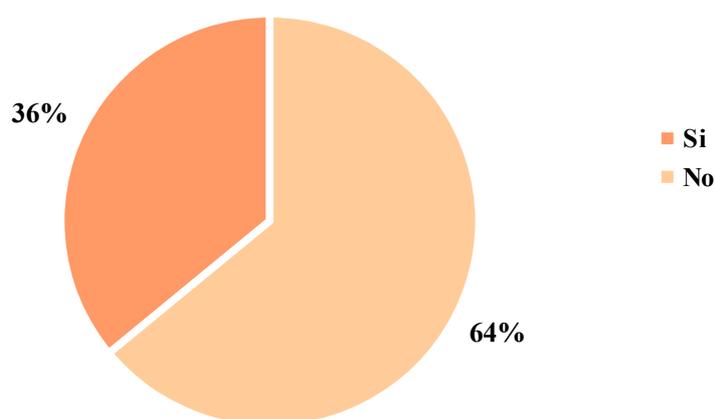


Fig. 9

Il terzo quesito (Fig. 10), volto a capire *come* generalmente avviene il primo contatto tra utente e BCS, dimostra come il passaparola con amici/parenti/conoscenti sia il mezzo più efficace: lo affermano 101 rispondenti su 197, dunque il 51% del totale. Al secondo posto si colloca il 23% degli intervistati che afferma di essere venuto a conoscenza della BCS "passandoci davanti": effettivamente, la biblioteca, ergendosi maestosa lungo l'arteria principale della città, difficilmente passa inosservata, facendo, quindi, della localizzazione e della riconoscibilità due fondamentali punti di forza. Al terzo posto, infine, si colloca il 13%¹¹⁹ degli

¹¹⁹ Costituito prevalentemente da ragazzi tra i 14 e i 18 anni e da adulti tra i 29 e i 48 anni, che possiamo immaginare nelle vesti di studenti, i primi, e di genitori, i secondi.

intervistati che dichiara di essere venuto a conoscenza della BCS tramite le istituzioni scolastiche: un buon risultato, questo, considerando come scuole e biblioteche, nel nostro Paese, non siano ancora in grado di instaurare un dialogo bilaterale in maniera costante ed efficace. Punti critici, invece, i mezzi di comunicazione "ufficiali" – dunque, pubblicità su volantini/locandine/quotidiani locali ed Internet – che si collocano agli ultimi posti, con un totale complessivo che sfiora appena l'8%¹²⁰.

Circa le motivazioni che spingono gli utenti ad avvicinarsi al servizio bibliotecario (Fig. 11), si può chiaramente notare come il primo contatto tra utente e BCS si manifesti per motivi di studio (41%). Il 26% dichiara di essersi avvicinato per interessi culturali, il 21% per occupare il tempo libero e solo il 2% per motivi di socializzazione. È interessante notare come il 3% di coloro che affermano di essersi accostati al servizio bibliotecario per esigenze lavorative sia costituito esclusivamente da uomini, appartenenti alla categoria artigiani/operai.

Domanda 3

Come sei venuta/o a conoscenza della biblioteca?

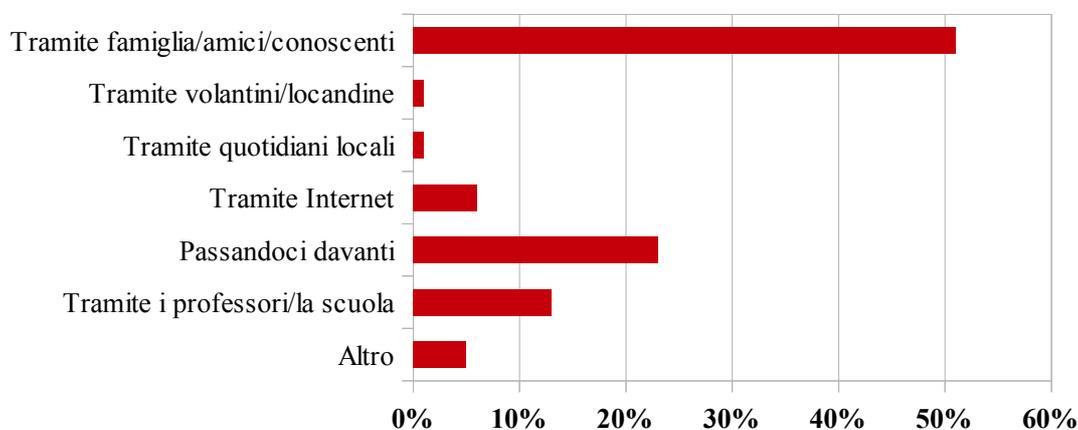


Fig. 10

¹²⁰ Il 5% che ha scelto l'opzione "altro" dichiara di conoscere la BCS "da sempre", cioè da quando "si era bambini", o perchè, lavorando in altre strutture bibliotecarie dei territori limitrofi, ne è venuto a conoscenza "per forza di cose".

Domanda 4

Per quale motivo hai iniziato a frequentare la biblioteca?

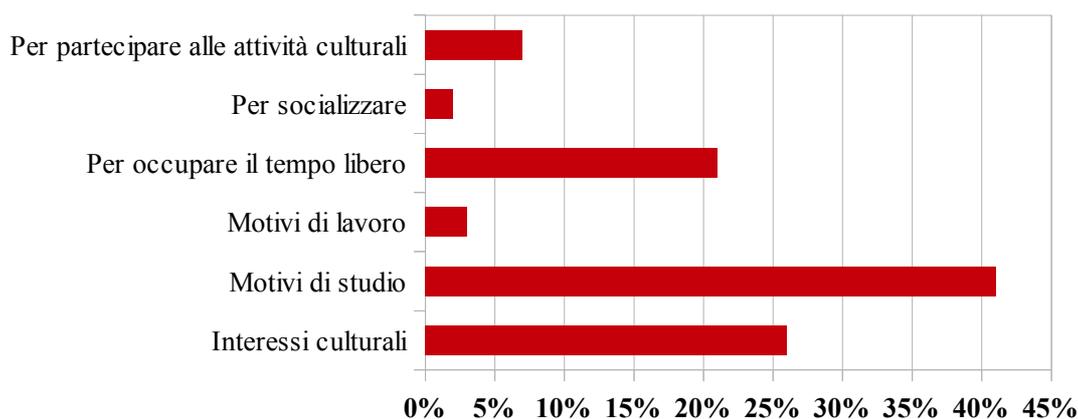


Fig. 11

Il quinto quesito (Fig. 12), volto ad indagare le attività maggiormente praticate in biblioteca, non ha destato sorprese e si colloca sulla medesima scia delle indagini precedenti¹²¹. È ancora una volta il prestito ad essere il servizio più sfruttato dall'utenza (72%), seguito dall'utilizzo di pc ed internet (22%) e dalla consultazione di libri e quotidiani (entrambi al 18%). Tuttavia, è d'obbligo precisare che è lo studio con i libri personali la seconda attività più praticata: lo dichiara il 36,5% degli utenti, rappresentati, nella stragrande maggioranza, da studenti universitari.

Domanda 5

Quali sono i motivi principali della tua visita in biblioteca?

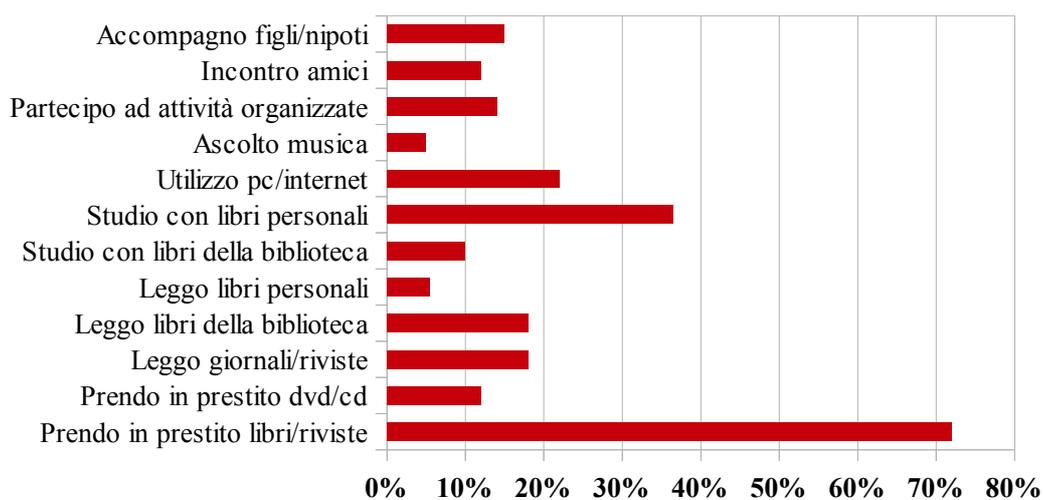


Fig. 12

121 Cfr. par. 2.1.1, 2.1.2, 2.3 del presente lavoro.

Il terzo profilo da delineare è quello dell'utenza circa l'effettivo grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi, sia tradizionali che 2.0, attraverso l'analisi dei quesiti 7-16^{122, 123}.

La domanda di partenza si è focalizzata sulla carta dei servizi, che potremmo identificare come una sorta di "mappa" a 360° della biblioteca. Essa rappresenta "l'impegno [...] a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi", "contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri" e si pone come obiettivo quello di "offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca", sfruttandone le potenzialità a tutto tondo (IBACN [2007], p. 5). La lettura della carta dei servizi, uno dei primi passi che ogni utente dovrebbe effettuare una volta varcata la soglia della biblioteca, permette, dunque, di venire a conoscenza non solo dei principi e dei valori che guidano il lavoro dei bibliotecari e della storia e del patrimonio della biblioteca, ma anche e soprattutto di *tutti* i servizi erogati e disponibili, descritti singolarmente in maniera precisa ed esauriente, per non lasciare adito a dubbi. Dall'analisi dei risultati (Fig. 13) emerge una situazione che non possiamo certamente definire positiva: poco meno del 25% degli utenti dichiara di aver letto la carta dei servizi e il 29% è a conoscenza della sua esistenza, ma non l'ha mai consultata; un altissimo 47%, infine, dichiara di non averne mai sentito parlare.

Domanda 7

Sai cos'è la carta dei servizi della Biblioteca di Spinea?

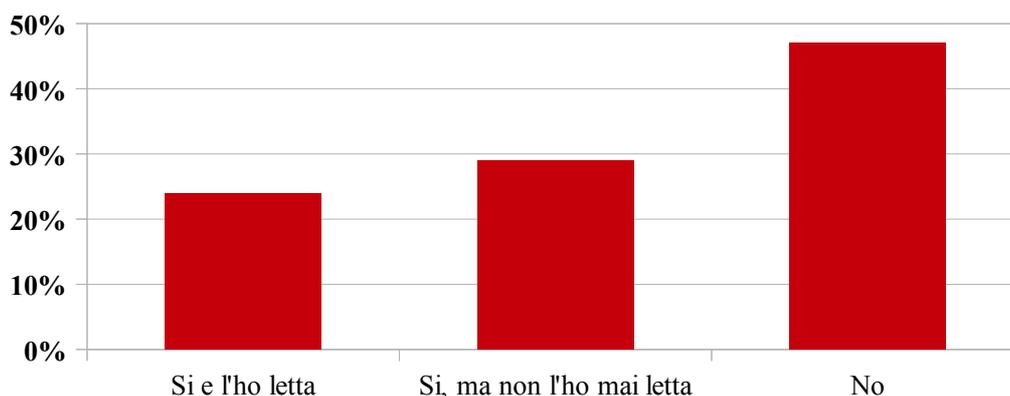


Fig. 13

122 Come specifica la nota 108 del presente lavoro, i quesiti 7-14 si riferiscono esplicitamente a quelli prodotti ed offerti dalla BCS; i quesiti 15-16 (prestito interbibliotecario e document delivery) hanno carattere più generale e si riferiscono tanto alla BCS quanto ad ogni altra istituzione bibliotecaria.

123 Per i quesiti 7-15, non sono state registrate mancate risposte; le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 197 unità, fatta eccezione per i quesiti 8F, 9F, 10F, 11F, 12F, 13F, domande filtro destinate a coloro che hanno risposto affermativamente al quesito precedente (rispettivamente 8, 9, 10, 11, 12, 13). Per il quesito 16, sono state registrate due mancate risposte; le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 195 unità.

Il secondo quesito della sezione si è focalizzato su un altro servizio tradizionale, il sito web istituzionale della BCS (Fig. 14). Coerentemente con quanto emerso anche dalle indagini OCLC¹²⁴, anche in questo caso la percentuale di coloro che utilizzano il servizio è estremamente bassa, ovvero solo il 32%, contro un altissimo 68% che non sfrutta questo notevole strumento di comunicazione. Tra coloro che non utilizzano il sito web ufficiale, il 40% dichiara di non esserne a conoscenza, il 44% ritiene di non averne bisogno, il restante 16%, scegliendo l'opzione "altro", ha addotto le seguenti motivazioni: "non ci ho mai pensato" (28%); "la grafica non è chiara" (24%); "non utilizzo pc o Internet" (10%); "preferisco trovare le informazioni altrove" (10%); il 28%, infine, dichiara di non averne attualmente bisogno, ma di essere pronto ad utilizzarlo in caso di necessità.

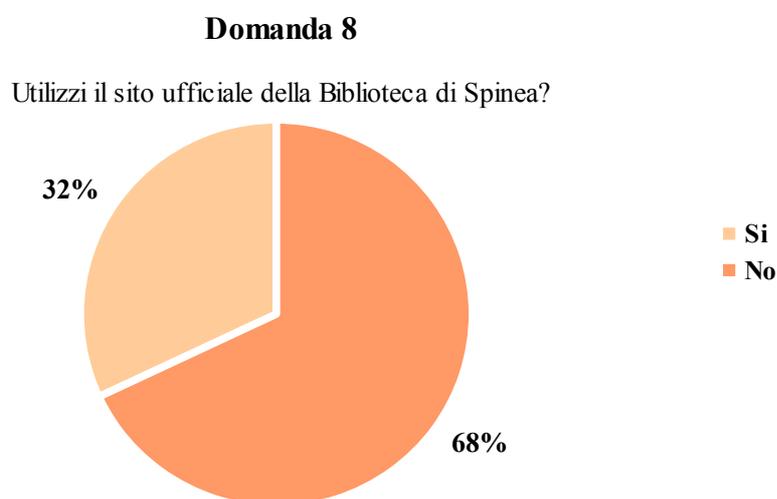


Fig. 14

I quesiti 9-11 focalizzano la loro attenzione sui servizi 2.0, ovvero i nuovi canali di comunicazione di cui la biblioteca si è dotata (la pagina Facebook e i blogs *L'ora del tè* e *Letto&Detto*), chiedendo agli utenti se ne siano o meno a conoscenza e, in caso di risposta affermativa, interrogandoli circa la frequenza di consultazione. I risultati emersi (Fig. 15 e Fig. 16) dimostrano chiaramente come la stragrande maggioranza dell'utenza non solo sia ancora assolutamente ignara dell'esistenza di questi servizi, ma – ed anticipo qui i risultati illustrati poco più avanti – non ne senta nemmeno l'esigenza (Fig. 32).

¹²⁴ Cfr. par. 2.1.1 e 2.1.2 del presente lavoro.

Domande 9, 10 e 11

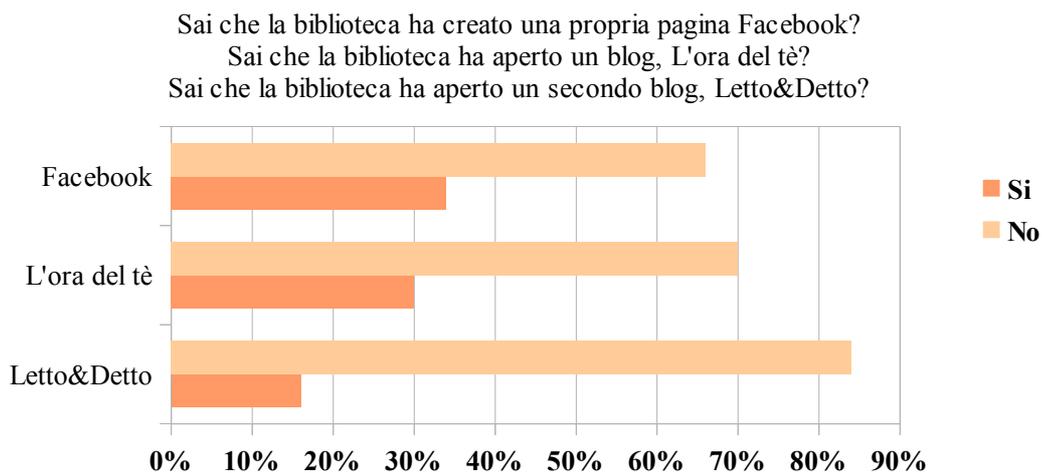


Fig. 15

Domande 9F, 10F e 11F

Con quale frequenza visiti...?

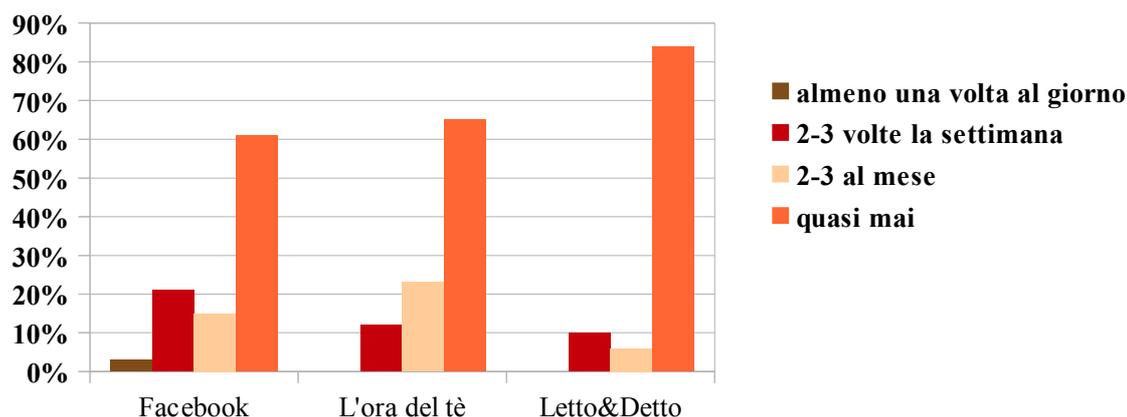


Fig. 16

E a dimostrazione di come spesso i canali tradizionali siano di gran lunga più potenti dei nuovi strumenti 2.0, sono riportati i dati relativi a due tra le attività più conosciute ed apprezzate dall'utenza della BCS: i Gruppi di Lettura e i corsi di alfabetizzazione informatica (Fig. 17), conosciuti rispettivamente dal 61% e dal 46% degli intervistati. Al campione è stato domandato, nei quesiti 12F e 13F, di indicare il mezzo attraverso cui si è venuti a conoscenza delle due attività. I canali di comunicazione più efficaci risultano essere complessivamente (Fig. 18) volantini e locandine (53,5%), distribuiti in posizioni strategiche all'interno e all'esterno della struttura, il passaparola (18,5%) e lo staff bibliotecario (17,5%).

Domande 12 e 13

Sei a conoscenza delle attività dei Gruppi di Lettura della biblioteca?
 Sei a conoscenza dei corsi di alfabetizzazione informatica organizzati dalla biblioteca?

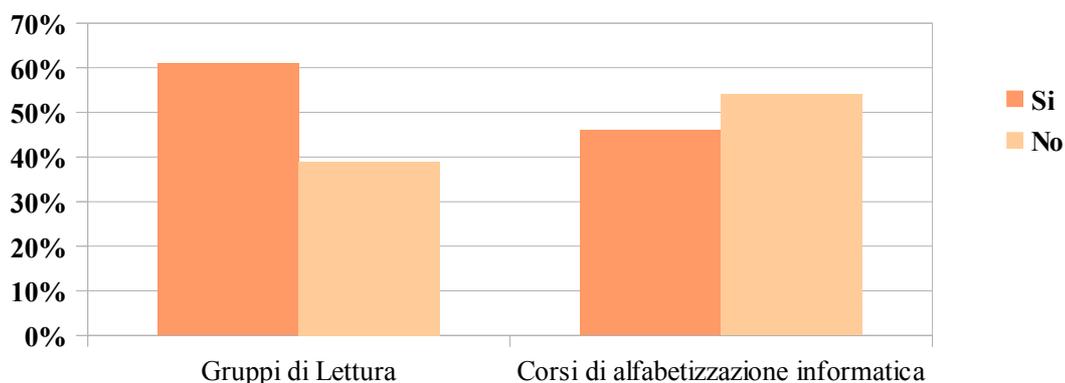


Fig. 17

Domande 12F e 13F

Come ne sei venuto a conoscenza?

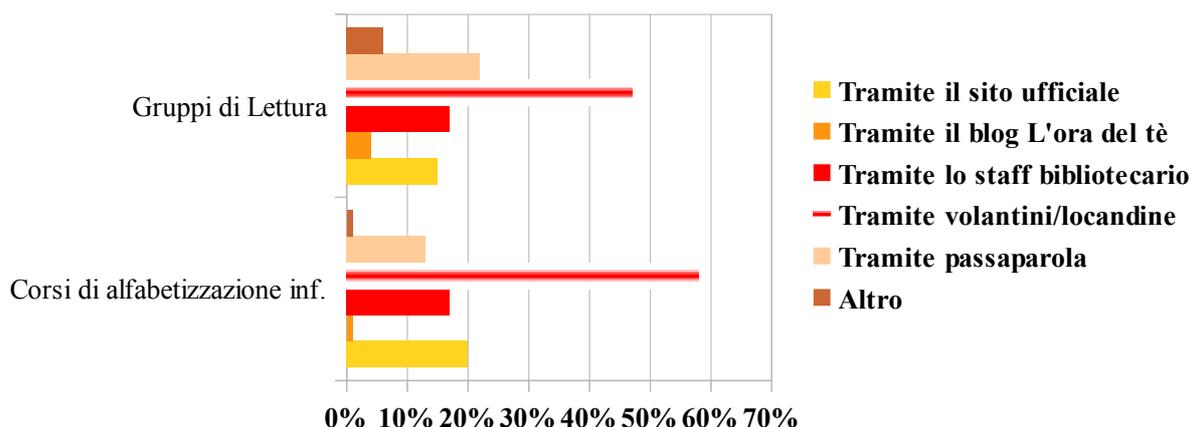


Fig. 18

Le stesse considerazioni possono essere fatte circa gli strumenti di cui l'utenza si avvale per tenersi aggiornata sulle novità della biblioteca (Fig. 19). Nonostante – com'era prevedibile – un alto 51% dichiararsi di non tenersi mai aggiornato, i risultati dimostrano come il 49% degli intervistati si preoccupi circa le acquisizioni di nuovo materiale o l'organizzazione di eventi ed attività. Ancora una volta, sono le vie di comunicazione tradizionali a prevalere sugli strumenti 2.0: oltre il 40% dei rispondenti, infatti, sfrutta locandine e volantini, seguito dal 30% che si aggiorna tramite lo staff bibliotecario e dal 26% che utilizza il sito web della biblioteca.

Domanda 14

Come ti tieni aggiornato sulle novità della biblioteca?

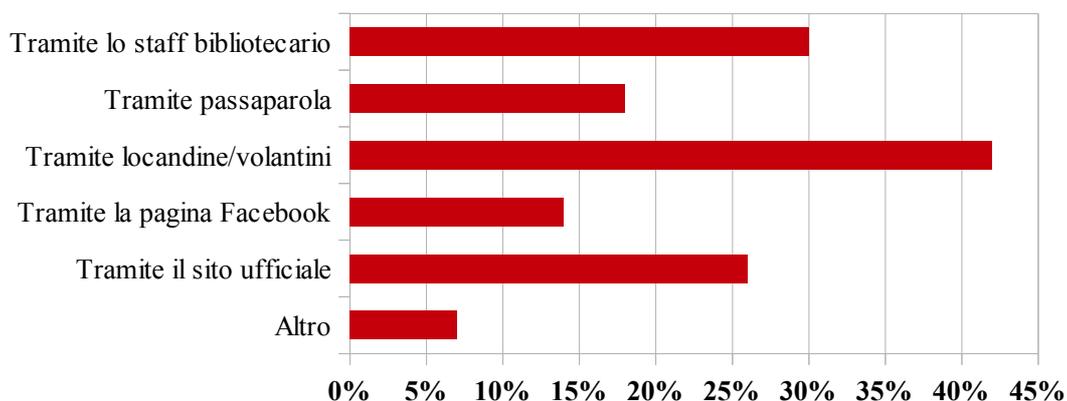


Fig. 19

I quesiti 15-16, che abbiamo precedentemente definito di transizione¹²⁵, si focalizzano su prestito interbibliotecario e document delivery, due servizi fortemente sottovalutati, forse perchè troppo a lungo considerati di tipo "avanzato" – soprattutto il secondo – in quanto volti a soddisfare esigenze informative più specifiche. Non sorprende, dunque, che i risultati (Fig. 20) ci mostrino quanto segue: il prestito interbibliotecario, conosciuto dal 67,5% degli intervistati (ma utilizzato solo dal 31,5%), è del tutto ignoto al 32,5% dei rispondenti¹²⁶; un risultato, dunque, mediocre, che non può essere ritenuto del tutto soddisfacente. Estremamente drammatica, invece, la situazione circa il servizio di document delivery: sconosciuto al 92,3% degli intervistati, è stato utilizzato da un solo rispondente su 197.

¹²⁵ Cfr. nota 108 del presente lavoro.

¹²⁶ Incrociando i dati, è possibile notare come questo 32,5% sia un campione prevalentemente costituito da rispondenti la cui età è compresa tra i 29 e i 48 anni e che dichiarano di essere, circa l'occupazione attuale, impiegati o disoccupati. Bassissima la percentuale degli studenti universitari (6 su 46) e di chi dichiara di essere in possesso di una laurea (4 su 50).

Domande 15 e 16

Sai cos'è il servizio di "prestito interbibliotecario?"
Sai cos'è il servizio di "document delivery?"

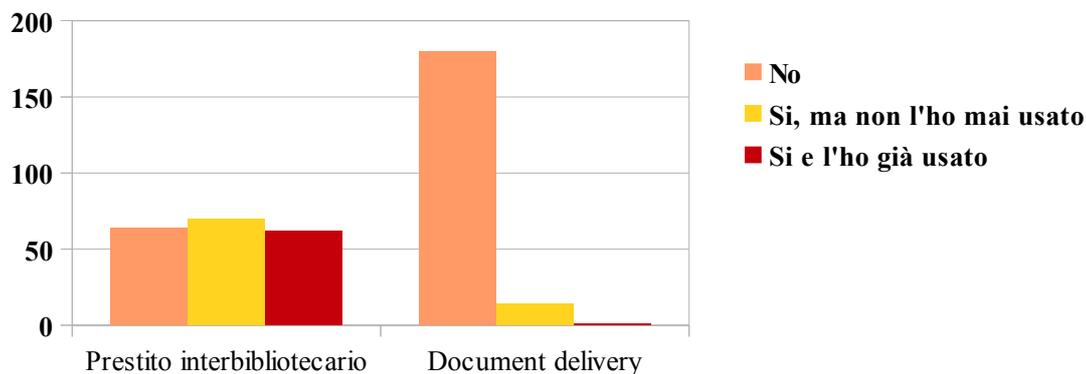


Fig. 20

L'ultima sezione, infine, vuole capire se l'istituzione bibliotecaria possa essere considerata elemento radicato nella vita quotidiana dei rispondenti, attraverso l'analisi dei quesiti 17-25¹²⁷.

Il primo obiettivo è stato quello di capire se il principio sancito nel *Manifesto* per cui "la biblioteca pubblica [...] deve essere [...] finanziata dalle amministrazioni nazionali e locali" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]) sia chiaro e compreso da tutti. È possibile ritenersi complessivamente molto soddisfatti del risultato (Fig. 21): l'88% dei rispondenti, infatti, è a conoscenza del fatto che la biblioteca pubblica sia finanziata con denaro pubblico e il restante 12% è costituito prevalentemente da ragazzi tra i 14 e i 18 anni, che quindi possono essere a buon diritto "giustificati" per questa "mancanza" a causa della giovane età.

Non altrettanto soddisfacenti i risultati emersi dal quesito 18 (Fig. 22), in cui si è chiesto agli intervistati se fossero a conoscenza o meno del periodo di crisi che le biblioteche pubbliche stanno attualmente attraversando. Uno sconcertante 46% dei rispondenti, infatti, ne è completamente all'oscuro, cosa che possiamo attribuire – almeno in parte – alla bassissima attenzione mediatica a cui è sottoposto il mondo

¹²⁷ Per i quesiti 17, 18, 21, 22, 23 non sono state registrate mancate risposte; le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 197 unità. Per i quesiti 18F e 22F, non sono state registrate mancate risposte, ma, in quanto domande filtro, le percentuali sono state calcolate sul totale delle unità che hanno risposto affermativamente ai quesiti precedenti (18 e 22). Per il quesito 19, sono state registrate 4 mancate risposte; le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 193 unità. Per il quesito 20, sono state registrate mancate risposte in tre casi: alla domanda 22.g (scaffale aperto) sono state registrate 19 mancate risposte; alla domanda 22.j (account Twitter) sono state registrate 4 mancate risposte; alla domanda 22.k (ebook) sono state registrate 7 mancate risposte. Per il quesito 24, è stata registrata una mancata risposta: le percentuali, dunque, sono state calcolate sul totale di 196 unità. Per il quesito 25, infine, si rimanda alle pp. 93-94 del presente lavoro.

dei beni culturali e, ancor di più, quello delle biblioteche, che rappresenta da sempre un settore di nicchia. Lo dimostra (Fig. 23) il quesito 18F, domanda filtro in cui viene chiesto, a chi è consapevole di questa precaria condizione finanziaria, attraverso quale mezzo si è venuti a conoscenza di tale situazione. Telegiornali e libri (ad esempio, saggi) si collocano all'ultimo posto; certamente più incisivi gli articoli sui giornali cartacei e quelli su Internet. Il mezzo più efficace, in ogni caso, rimane il passaparola, dunque la discussione e il confronto con amici e parenti. Il 22% degli intervistati, infine, scegliendo l'opzione "altro", afferma di essere venuto a conoscenza del periodo di crisi 1) parlandone con lo staff e 2) assistendo a manifestazioni dei bibliotecari. Quasi banalmente, ma esprimendo certo una raggelante verità, 3 unità rispondono che la crisi del settore bibliotecario è una situazione "facile da intuire", data la poca attenzione che viene riservata ormai da anni al settore dei beni culturali.

Domanda 17

Sei a conoscenza del fatto che la biblioteca pubblica sia finanziata con soldi pubblici?

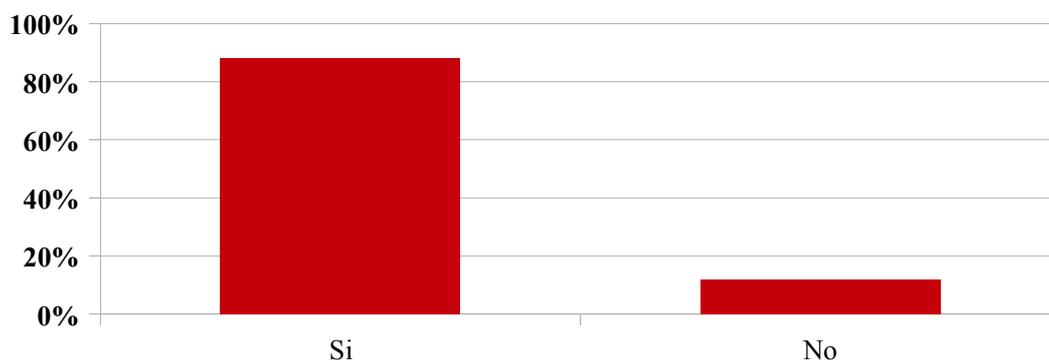


Fig. 21

Domanda 18

Sei a conoscenza del periodo di crisi che le biblioteche pubbliche stanno attraversando (tagli al personale, blocco delle assunzioni, mancanza di finanziamenti per l'acquisto di nuovo materiale...?)

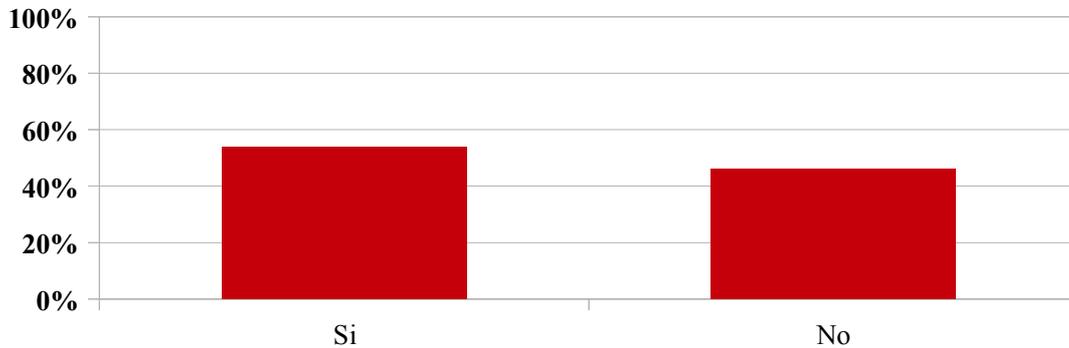


Fig. 22

Domanda 18F

Come ne sei venuto a conoscenza?

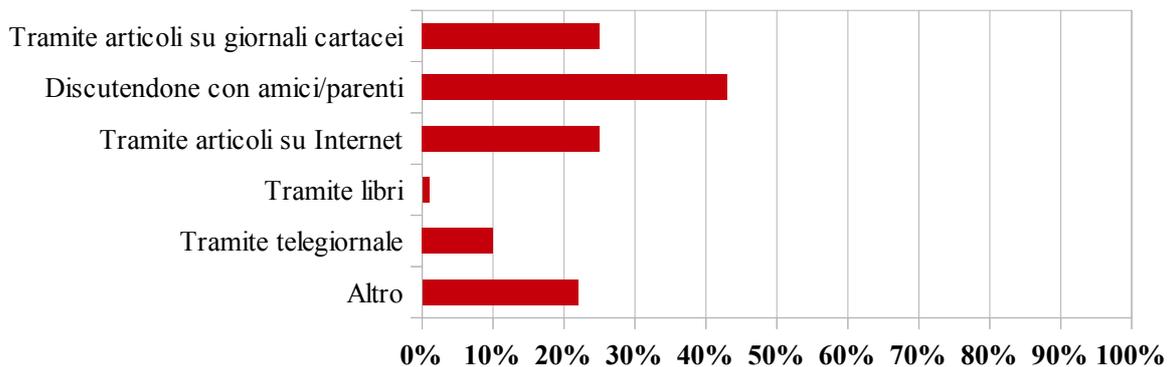


Fig. 23

Nonostante la biblioteca pubblica venga ancora percepita come un bene indispensabile, come dimostrano (Fig. 24) i risultati ottenuti al quesito 19 – e più avanti, anche alla domanda aperta 25 –, è altrettanto vero, però, che il 30% degli intervistati si dichiara incerto alla domanda "In futuro, la biblioteca potrà scomparire ed essere sostituita da Internet?" e il 4% è certo che, alla fine, a predominare sarà proprio quest'ultimo (Fig. 25). Tuttavia, il dato più sconcertante lo si ricava provando ad incrociare questi risultati con i dati anagrafici (Fig. 26): questo 34%, infatti, è

costituito prevalentemente non, come ci si sarebbe potuto aspettare, da adolescenti 14-18 anni – i cosiddetti nativi digitali¹²⁸ – ma dagli immigrati digitali¹²⁹, dunque adulti tra i 19 e i 48 anni.

Domanda 19

La biblioteca pubblica è un bene indispensabile per la tua vita, come la sanità, il trasporto pubblico, l'istruzione.

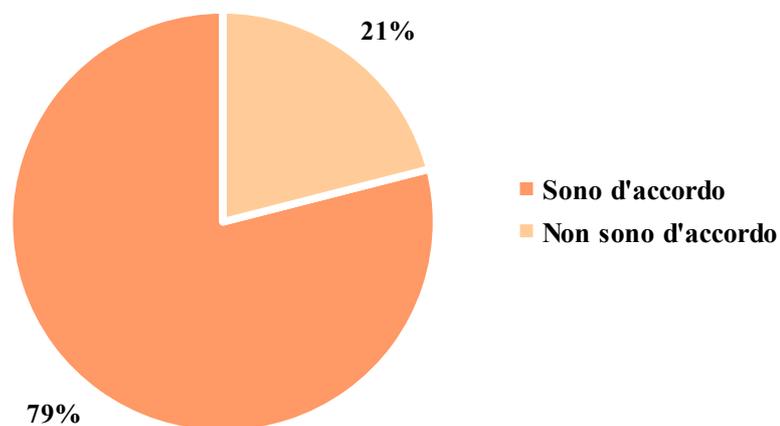


Fig. 24

Domanda 21

In futuro, la biblioteca pubblica potrà scomparire ed essere sostituita da Internet?

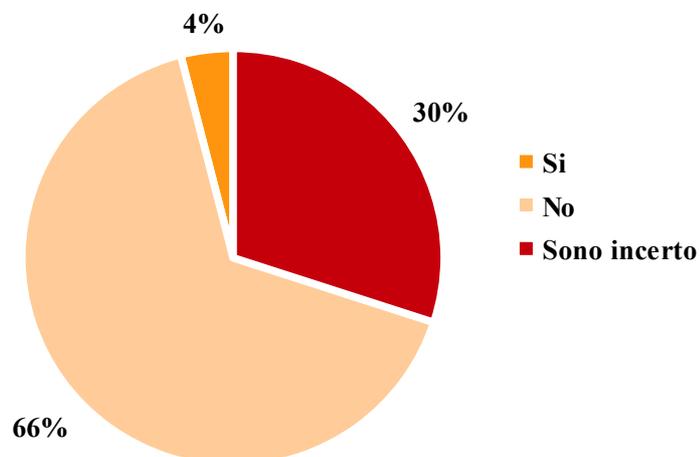


Fig. 25

128 Espressione (tradotta dall'inglese *digital natives*) con cui comunemente s'identifica quella generazione nata e cresciuta parallelamente allo sviluppo e alla diffusione delle nuove tecnologie informatiche e, dunque, perfettamente in grado di imparare e fare uso, senza difficoltà, dei nuovi strumenti che la tecnologia ha messo a disposizione (http://www.treccani.it/webtv/videos/pdnm_della_valle_nativi_digitali.html).

129 Espressione (tradotta dall'inglese *immigrant natives*) con cui comunemente s'identifica quella generazione nata e cresciuta prima dello sviluppo e della diffusione delle nuove tecnologie informatiche e, dunque, adottandole in un secondo momento, ha riscontrato più difficoltà ad imparare ed utilizzare i nuovi strumenti che la tecnologia ha messo a disposizione ([http://www.treccani.it/vocabolario/immigrato-digitale_\(Neologismi\)/](http://www.treccani.it/vocabolario/immigrato-digitale_(Neologismi)/)).

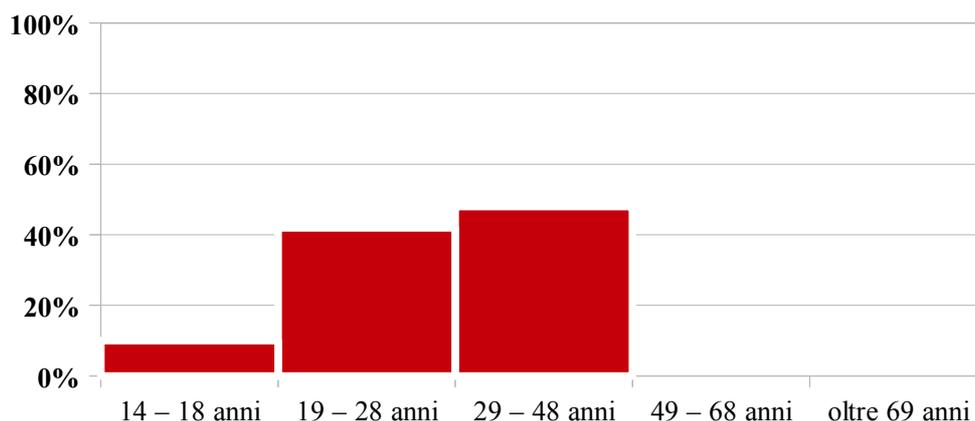


Fig. 26

I quesiti 23 e 24, che miravano a comprendere la rilevanza del servizio bibliotecario attraverso l'analisi delle abitudini di ricerca dell'utente, non hanno destato sorprese rispetto a quanto già emerso nelle indagini di OCLC¹³⁰. Le ricerche bibliografiche (Fig. 27), infatti, vengono iniziate da oltre il 60% degli intervistati attraverso i cosiddetti *search engines* e da oltre il 20% da enciclopedie online. Il 14% dei rispondenti oscilla tra chi chiede aiuto allo staff bibliotecario, chi utilizza canali personali e chi interroga in biblioteca strumenti di consultazione (si pensi ai cataloghi o alle bibliografie). Com'era prevedibile, un solo utente ha fatto uso di Opac e Metaopac e nessuno ha utilizzato il servizio di reference digitale.

Nel momento, invece, in cui si è alla ricerca di una qualsiasi risorsa all'interno della biblioteca (Fig. 28), il principale "strumento" utilizzato è lo staff bibliotecario, che svolge correttamente, dunque, il ruolo – sancito nel *Manifesto* – di "intermediario tra gli utenti e le risorse" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 68]), il 10% oscilla tra chi ha risposto "non so" e chi, lasciandosi cullare dalla *serendipity* a cui spesso conduce la presenza dello scaffale aperto, dichiara di non utilizzare appositi strumenti, guardandosi semplicemente attorno su tavoli e scaffali. Ad utilizzare i cataloghi online (sia da casa che dalla biblioteca) è un bassissimo 28%, composto prevalentemente (Fig. 29) da studenti universitari (38%), da impiegati (18%) e da liberi professionisti/imprenditori (13%).

¹³⁰ Cfr. par. 2.1.1 e 2.1.2 del presente lavoro.

Domanda 23

Se hai bisogno di un'informazione (per una ricerca, uno studio...), qual è la prima cosa che fai?

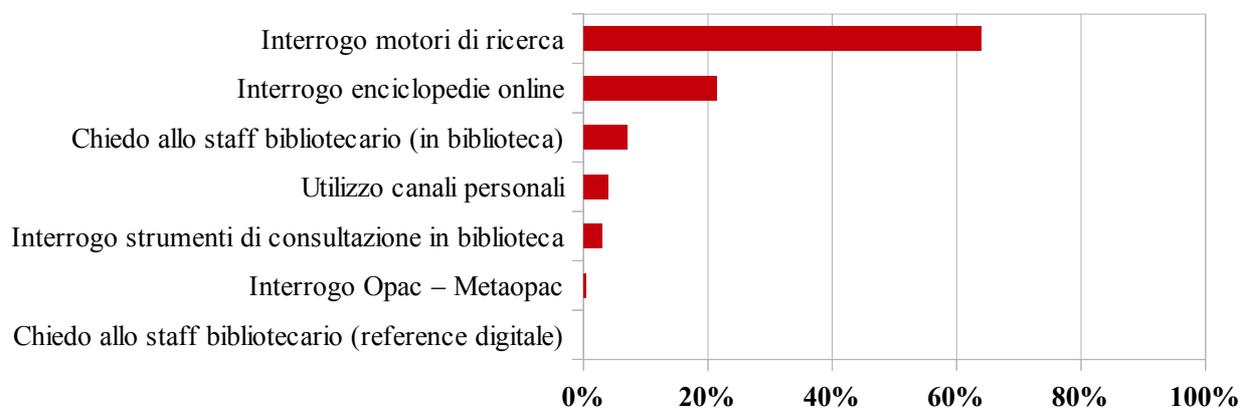


Fig. 27

Domanda 24

Se hai bisogno di trovare un libro / una rivista / un dvd / un cd in biblioteca, quale strumento utilizzi?

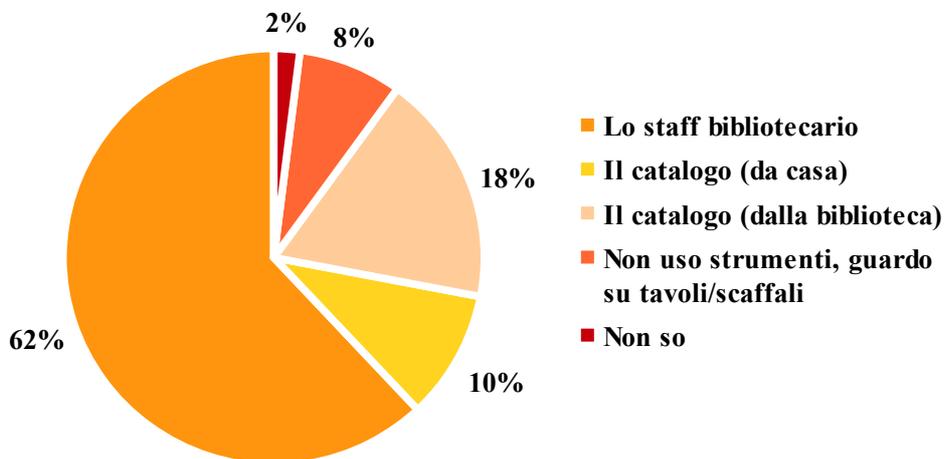


Fig. 28

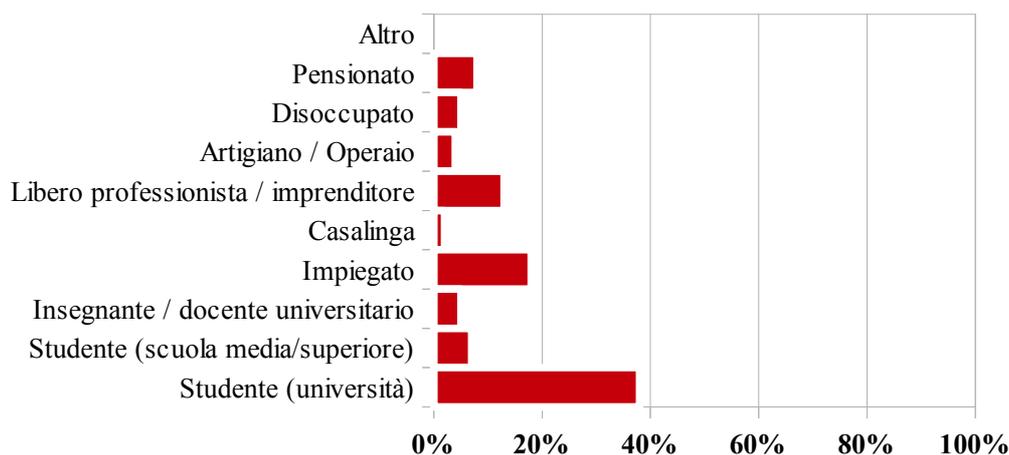


Fig. 29

Gli ultimi due quesiti da analizzare, le domande 20 e 22, vogliono sondare la percezione dell'utenza circa alcuni aspetti e servizi propri di ogni biblioteca pubblica. Ai rispondenti viene chiesto, al quesito 22 (Fig. 30), se pensano sia importante o meno che una biblioteca pubblica promuova e organizzi, parallelamente ai servizi di base, attività, eventi e corsi di formazione. La stragrande maggioranza (il 93%) si dichiara d'accordo, contro un bassissimo 7% che non lo è perchè 1) ritiene che queste attività debbano e possano essere svolte da altre istituzioni e 2) perchè associano il concetto di "biblioteca" solo ed esclusivamente ad un luogo di studio o consultazione delle risorse presenti in loco. Interessante notare come 9 delle 13 unità non d'accordo sull'organizzazione di attività ed eventi collaterali siano proprio tra coloro che si dichiarano incerti circa il futuro della biblioteca o sostengono che questa possa essere sostituita da Internet.

A coloro che ritengono importante che la biblioteca organizzi queste attività è stato chiesto di "schierarsi" con una delle due fazioni bibliotecarie che si contrappongono in merito, ovvero quelle che sintenticamente potremmo definire come la fazione dei sostenitori della library 2.0 in senso debole e quella della library 2.0 in senso forte¹³¹. I risultati parlano chiaro (Fig. 31): quasi il 70% dei rispondenti si trova a favore dei principi che guidano la library 2.0 in senso debole.

¹³¹ Cfr. par. 1.3 del presente lavoro.

Domanda 22

Pensi sia importante che la biblioteca pubblica promuova e organizzi iniziative come attività, eventi, corsi di formazione?

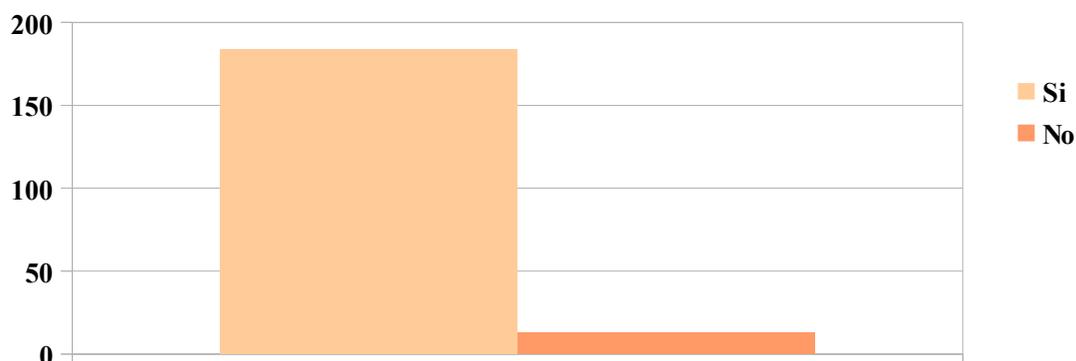


Fig. 30

Domanda 22F

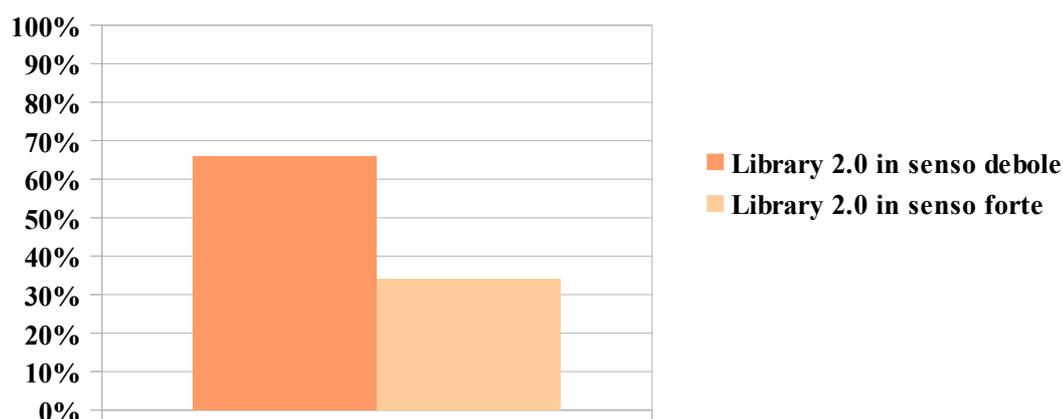


Fig. 31

A questo punto, si è chiesto ai rispondenti di indicare quanto rilevanti siano alcuni aspetti che caratterizzano, dovrebbero caratterizzare o si vuole che caratterizzino in futuro la biblioteca pubblica (Fig. 32). Si è scelto di partire con l'ampliamento degli orari, un problema che affligge da sempre il nostro settore¹³². Effettivamente, la mancanza dell'apertura serale e domenicale sembra essere percepita come una pesante criticità: sebbene, infatti, il 28,5%¹³³ dei rispondenti non

¹³² Cfr. par. 1.3 e par. 3.2.2 del presente lavoro.

¹³³ Il dato è ricavato dalla media tra coloro che hanno ritenuto "poco importante" sia l'apertura serale (29%), sia l'apertura domenicale (28%).

lo ritenga un problema, il 71,5%¹³⁴ oscilla tra chi ritiene "importante" e chi "molto importante" che la biblioteca pubblica garantisca orari più ampi e meglio distribuiti nel corso della settimana.

I cinque aspetti successivi focalizzano la loro attenzione, invece, sugli aspetti strutturali della biblioteca. Se la "zona ristoro" viene percepita come importante, ma non indispensabile, e la "zona mamme" come non importante (lo dichiara il 60% degli intervistati), la necessità degli spazi suddivisi in base alle fasce d'età e il confort generale della struttura sono percepiti come elementi assolutamente necessari rispettivamente dal 49% e dal 71% dei rispondenti. Un discorso certamente più approfondito è quello che merita il quesito relativo allo scaffale aperto: la sua presenza è ritenuta "importante / molto importante" dal 78% degli intervistati e "poco importante" dal 12%. Il dato che desta stupore è l'altissimo numero di mancate risposte registrate, il più alto dell'intero questionario: il 10% degli intervistati, infatti, non ha risposto alla domanda, passando direttamente alla successiva. Accanto al quesito, inoltre, sono state lasciate, in due casi, le seguenti frasi: "cosa sarebbe?!" e "scusa, non so cos'è!". Ricordando anche quanto emerso dall'indagine della BCS del 2008-2009¹³⁵, in cui il 12,7% dei rispondenti dichiarava di trovare difficile il reperimento del materiale sugli scaffali, viene spontaneo pensare che la domanda sia stata saltata perchè non si è sicuri o s'ignori del tutto il significato di "scaffale aperto", il cui metodo d'utilizzo non è forse ben chiaro; incrociando i dati socio-demografici, tuttavia, non si riscontrano peculiarità o picchi in una particolare categoria, cosa che mi ha indotto a ritenere che ci sia un'ignoranza diffusa che prescinde da qualsiasi variabile.

Prima di analizzare gli ultimi quattro servizi, è stato chiesto agli utenti quanto fosse importante la garanzia del silenzio: ancora una volta perfettamente in linea con le indagini precedenti¹³⁶, è il 98% che dichiara il silenzio elemento "molto importante/importante" in una biblioteca pubblica, contro un bassissimo 2% di chi non lo ritiene fondamentale.

I quattro ultimi servizi sono l'espressione, i primi due (Facebook e Twitter), della library 2.0 in senso forte, gli ultimi due (Ebook e connessione ad Internet) della library 2.0 in senso debole. Coerentemente con i risultati registrati nei quesiti precedenti, il pubblico dimostra di essere molto più in linea con quanto promosso

134 Il dato è ricavato dalla media tra coloro che hanno ritenuto "importante/molto importante" sia l'apertura serale (71%), sia l'apertura domenicale (72%).

135 Cfr. par. 3.2.2 del presente lavoro.

136 Cfr. par. 2.2 del presente lavoro.

dalla library 2.0 in senso debole, piuttosto che con quella in senso forte. Come già anticipato, Facebook e Twitter non vengono assolutamente percepiti come fondamentali dal 76,5%¹³⁷ dei rispondenti; solo il 22,5% – un campione costituito prevalentemente da utenti d'età compresa tra i 19 e i 28 anni – ritiene "importante/molto importante" la presenza di questi canali di comunicazione 2.0.

Domanda 20

Quant'è importante, secondo te, che la biblioteca pubblica...?

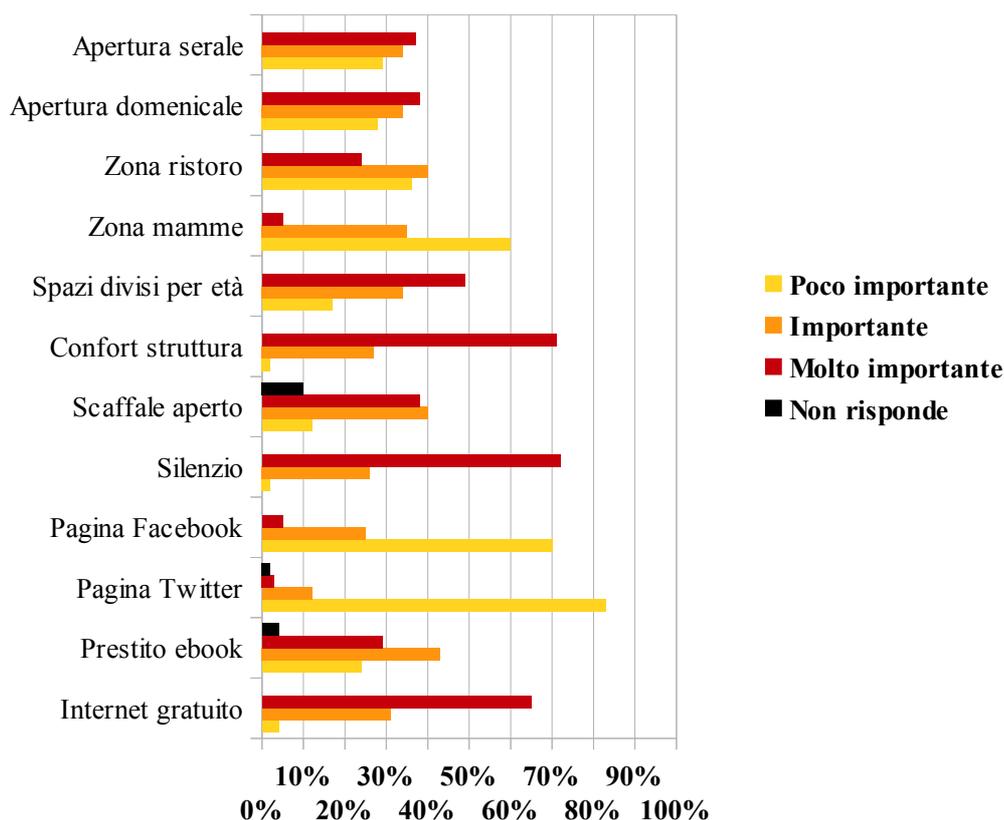


Fig. 32

Del tutto diversa, invece, la situazione per quanto riguarda Ebook ed Internet. Nel primo caso, in cui non risponde il 4% degli intervistati¹³⁸, è il 72% a dimostrarsi entusiasta circa un servizio innovativo nella forma, ma tradizionale nella sostanza, in grado di garantire nuove possibilità di approccio alla lettura; nel secondo caso, è la quasi totalità, ovvero il 96%, a ritenere la connessione ad Internet un servizio da offrire gratuitamente, contro un bassissimo 4%, costituito, com'era facile prevedere,

¹³⁷ Il dato è ricavato dalla media tra coloro che hanno ritenuto "poco importante" sia l'account Facebook (70%), sia l'account Twitter (83%).

¹³⁸ Il 4% è costituito esclusivamente da utenti d'età compresa tra i 48-69 anni e dagli over 69.

da utenti d'età compresa tra i 48-69 anni e dagli over 69.

Il quesito a risposta aperta 25, infine, chiedeva al singolo rispondente di descrivere – da una prospettiva soggettiva e del tutto personale – che cosa la biblioteca pubblica rappresenta ed è. Su 197 questionari compilati, 171 rispondenti – dunque quasi l'87% del totale – hanno lasciato una risposta: un risultato inaspettato, che testimonia un vivace interesse da parte del pubblico per l'argomento proposto.

Le risposte¹³⁹ sono costituite da una sola parola – generalmente un aggettivo – o da una frase più o meno complessa. Le singole risposte sono state analizzate con l'obiettivo di individuare ed enucleare le impressioni che emergono con più forza e le sensazioni maggiormente ricorrenti. Provando a lanciare uno sguardo d'insieme, questi gli aspetti più rilevanti:

- quando si parla di biblioteca, ci si riferisce, nella maggior parte dei casi, ad un *luogo* più che ad un *servizio*: l'aspetto "concreto", quello fisico, incarnato nelle parole **luogo – posto – spazio – ambiente – contenitore – struttura**, emerge 98 volte, contro le 29 in cui si pone l'accento sull'aspetto "astratto", sull'essenza, attraverso le parole **risorsa – bene – servizio – strumento – diritto – fonte – percorso – ausilio – accesso**;
- la biblioteca pubblica viene percepita come luogo d'accesso alla cultura (termine¹⁴⁰ che ricorre 44 volte) e come luogo di studio (termine¹⁴¹ che ricorre 42 volte). Solo in un secondo momento viene percepita come luogo in cui informarsi-aggiornarsi-documentarsi¹⁴² e come luogo di crescita educativa, parallelo al sistema d'istruzione¹⁴³;
- la biblioteca pubblica non è ancora percepita (o lo è solo marginalmente) come luogo di incontro e socializzazione: i termini **incontro – ritrovo – socializzazione – sociale** compaiono, infatti, solo 18 volte;
- in linea con le indagini OCLC¹⁴⁴, uno dei termini più ricorrenti è *libro/i*¹⁴⁵, il "brand image" della biblioteca;
- molteplici gli aggettivi utilizzati per descrivere la biblioteca pubblica: è

139 Le più significative delle quali riportate nell'Appendice B.

140 In cui si sono fatti confluire anche i termini culturale/i e acculturazione.

141 In cui si è fatto confluire anche il verbo studiare.

142 Sono 29 le volte in cui compaiono i termini con la radice inform*, aggior*, document*.

143 Sono 7 le volte in cui compaiono i termini istruzione ed educazione.

144 Cfr. par. 2.1.1 e 2.1.2 del presente lavoro.

145 Termine che compare 44 volte.

possibile notare come emerga, con una certa insistenza, il senso di *irrinunciabilità*, attraverso l'uso frequente di aggettivi quali **indispensabile**, **utile**, **necessario**;

- il concetto di biblioteca pubblica viene spesso correlato anche ad espressioni che pongono l'accento su un senso di calma e beatitudine, attraverso l'uso frequente di parole quali **silenzio**, **tranquillità**, **rilassatezza**, **concentrazione**, **benessere**, **pace**, **ristoro**;
- emerge, vivido, il senso d'appartenza alla comunità¹⁴⁶: la biblioteca pubblica, infatti, viene spesso identificata come luogo attraverso il quale ad ogni membro della comunità è assicurato e garantito l'accesso alla cultura e all'informazione. Strettamente correlato a questo concetto, anche quello di uguaglianza: la possibilità di usufruire del servizio bibliotecario, che apre le sue porte a tutti senza alcun tipo di discriminazione, è un elemento-chiave che compare più volte e quasi sempre in connessione con il concetto di gratuità.

146 Sono 21 le volte in cui compaiono i termini con la radice *citt** e *comun**.

4. Conclusioni

Il primo obiettivo di questo lavoro è stato quello di comprendere se l'*universal brand* di cui parla OCLC, dunque una biblioteca pubblica che assume, agli occhi dell'utenza, sembianze omogenee ed uniformi anche in contesti molto differenti l'uno dall'altro, fosse un concetto che poteva dirsi confermato o meno dai risultati ottenuti dall'analisi dei questionari sottoposti all'utenza della BCS. Alla luce di quanto emerso, è possibile rispondere affermativamente a tale dubbio: se, infatti, proviamo ad immaginare la biblioteca pubblica come un puzzle costituito da diversi pezzi, noteremo come questi siano, in fondo, sempre gli stessi, anche se combinati diversamente e con differenti livelli di priorità. La biblioteca pubblica, dunque, viene vissuta e percepita in maniera pressoché identica a prescindere dalla cornice geografica, storica, sociale o culturale entro cui si collocano gli utenti. Questi i tasselli del puzzle che ricorrono sistematicamente:

- il libro come *brand image*, dunque elemento chiave, sostanziale e parte imprescindibile di una biblioteca pubblica, quasi come se questa, senza libri, non potesse essere considerata tale; ne consegue un primato che tende a mettere in secondo piano e ad oscurare altre risorse altrettanto importanti, troppo poco valorizzate e conosciute – si pensi, ad esempio, alle banche dati;
- la biblioteca pubblica percepita prevalentemente come *luogo*, ovvero come uno spazio fisico e concreto, e solo limitatamente come *servizio* pubblico, cosa che potrebbe spiegare quel senso di vaghezza ed incertezza che ancora ruota attorno al concetto di "biblioteca digitale";
- il *prestito di libri* come motivo principale per cui l'utenza si reca in biblioteca, ieri come oggi;
- la biblioteca pubblica percepita solo parzialmente, in via del tutto minoritaria, come luogo di *socializzazione*;
- nonostante la biblioteca pubblica venga percepita come risorsa indispensabile, non è ad essa che ci si rivolge prioritariamente per le proprie ricerche e i propri studi: sono i *search engines*, dunque i motori di ricerca, ad essere prediletti dall'information society, perchè permettono un accesso immediato e rapido alle informazioni e perchè tendenzialmente gratuiti e più semplici da utilizzare;
- l'ampliamento degli orari, tanto nel corso della giornata quanto della settimana,

si colloca tra le maggiori criticità evidenziate e, quindi, tra le più sentite istanze per il futuro.

C'è un ulteriore dato che ritengo sia fondamentale mettere in evidenza, a maggior ragione in un periodo storico come quello attuale, in cui il mondo è chiamato ad affrontare inusitate difficoltà. Nel report OCLC del 2010, è stato più volte ricordato come molti dei frequentatori di una biblioteca pubblica siano oggi costituiti da persone definite *economically impacted*, ovvero utenti che si avvicinano al servizio bibliotecario perchè questo rappresenta uno dei pochissimi canali gratuiti di accesso all'informazione. Ed è proprio il concetto di gratuità ad emergere prepotentemente anche in questa indagine: non sono stati pochi gli utenti che, nel quesito aperto 25, hanno sottolineato come la biblioteca pubblica venga frequentata proprio in virtù della sua gratuità, difficile da trovare altrove, e come venga preferita ad altri servizi o strutture perchè permette di acquisire informazioni senza dover "mettere mano al portafoglio". Indissolubilmente legato al concetto di gratuità, anche quello dell'abbattimento delle iniquità, secondo elemento che emerge con forza dalle risposte aperte date dagli intervistati. L'utenza della BCS – dimostrando di aver colto pienamente il senso di uno dei più importanti valori per i quali si batte la biblioteca pubblica – evidenzia più volte come uno dei compiti fondamentali del servizio bibliotecario sia proprio quello di aprire le proprie porte all'intera comunità, "sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 67]), abbattendo, di fatto, ogni forma di discriminazione.

Il secondo obiettivo di questo lavoro, focalizzandosi sulle conoscenze degli utenti, mirava a capire se i servizi di base messi a disposizione dal servizio bibliotecario fossero effettivamente conosciuti ed utilizzati. L'esito, purtroppo, non può dirsi del tutto positivo: dall'indagine, infatti, sono emersi alcuni aspetti che, a mio avviso, rappresentano delle criticità sulle quali occorre lavorare prioritariamente. Sono principalmente quattro i servizi di base che l'utenza non sfrutta, tendenzialmente perchè non ne è a conoscenza: il sito istituzionale, la carta dei servizi, il prestito interbibliotecario e il document delivery. A queste quattro criticità, ne vanno aggiunte una quinta, rappresentata dallo scaffale aperto, che probabilmente molti utenti, pur "convivendoci fianco a fianco", non conoscono *realmente* e non sanno utilizzare in modo appropriato, e una sesta, rappresentata dal reference

digitale, di cui si ignorano completamente le potenzialità.

Quelli appena evidenziati sono sei strumenti di cui l'utenza dovrebbe essere in grado di avvalersi; tuttavia, abbiamo visto che così non è. Ricordarlo, forse, risulta lapalissiano, ma è certo che gli utenti non possono utilizzare ciò di cui non sono a conoscenza: sarebbe auspicabile, allora, da parte della BCS, la progettazione di strategie volte, da una parte, alla promozione e alla valorizzazione dei servizi di base e, dall'altra, all'orientamento e all'uso consapevole degli stessi. Solo così la BCS – e di conseguenza ogni altra biblioteca pubblica –, scoperta ed esplorata a 360° dall'utenza, potrà assolvere pienamente ai propri doveri, divenendo a tutti gli effetti "una componente essenziale [...] a lungo termine per la cultura, per la diffusione dell'informazione, dell'alfabetismo e dell'istruzione" (FOGLIENI, ROSINI [1998, p. 68]).

Il terzo obiettivo del lavoro – comprendere se il servizio bibliotecario possa essere considerato parte integrante della quotidianità nella società di oggi – è stato raggiunto con esito che può dirsi sostanzialmente positivo, sebbene non in maniera totale. Nonostante, infatti, il tasso di frequenza e di utilizzo dei servizi si sia rivelato piuttosto alto e nonostante il senso di irrinunciabilità evocato costantemente dal concetto di "biblioteca pubblica", l'indagine ha rivelato anche che:

- un alone di incertezza circa il futuro della biblioteca pubblica gravita attorno ad una buona parte dell'utenza intervistata;
- il debole "stato di salute" dell'istituzione bibliotecaria è solo parzialmente noto;
- l'utenza preferisce, per le proprie ricerche, fidarsi ed affidarsi ai motori di ricerca e, quindi, a notizie che non sempre si rivelano attendibili e veritiere.

Il quadro che emerge, dunque, sembra possedere un effetto chiaroscurale, in cui cioè si alternano zone di luce e zone d'ombra. Ed è proprio su queste aree più buie che bisognerebbe agire prontamente, attraverso strumenti di sensibilizzazione che agiscano su un doppio binario: da una parte, occorre rafforzare l'idea di biblioteca pubblica come punto di riferimento per la cittadinanza, rendendo visibile il suo potenziale agli occhi di ogni membro della comunità, e, dall'altra, occorre promuovere – in collaborazione e parallelamente ad altre istituzioni, in primis quella scolastica – servizi di *information literacy*, che aiutino a navigare nel mare del

sempre più affollato mondo delle informazioni e, soprattutto, spronino ad una corretta valutazione e ad un consapevole utilizzo delle notizie reperite in rete.

Il quarto ed ultimo obiettivo di questo lavoro s'inserisce nel fervente dibattito sul futuro della biblioteca pubblica, dibattito che – come abbiamo visto – caratterizza oggi il panorama biblioteconomico italiano. Non è questa la sede idonea per sancire quale forma debba obbligatoriamente assumere la biblioteca nel prossimo futuro; la risposta, del resto, la darà solo il tempo. Certo è che la voce dell'utenza non lascia spazio a dubbi e titubanze: i valori promossi e supportati dalla cosiddetta library 2.0 in senso debole sembrano essere molto più condivisi rispetto a quelli sui quali poggia la library 2.0 in senso forte.

Allora, forse, prima di investire risorse in servizi che si allontanano dai valori tradizionali e prima ancora di proporre novità ed avanguardie che, di fondo, tradiscono la *mission* fondamentale che la biblioteca pubblica è chiamata a compiere, bisognerebbe fermarsi e ripartire dalle basi, lavorando sulla sfera della percezione, per mostrare al pubblico le potenzialità che solo un'istituzione come quella della biblioteca pubblica, con secoli di vita alle spalle, ma al contempo capace di crescere ed evolversi, è in grado di offrire e dimostrare il suo ruolo effettivo di motore dell'economia della conoscenza e, dunque, la sua attuale validità, a maggior ragione in un mondo sovraccaricato di canali d'accesso all'informazione. Occorre cominciare a consolidarne la reputazione, diffondendo una *cultura delle biblioteche* scevra da stereotipi e falsi miti, e promuovere una *library literacy*, che aiuti ad individuare ed orientarsi con consapevolezza tra i servizi di base e le molteplici risorse messe a disposizione, per far sì che ogni utente, reale e potenziale, possa finalmente vedere la biblioteca pubblica per ciò che realmente è e non più semplicemente per ciò che si crede che sia.

Si riporta, integralmente, il questionario somministrato nel corso della presente indagine.

Ciao! Mi chiamo Valentina e sono una studentessa presso l'Università Ca' Foscari di Venezia. Sto attualmente lavorando ad un progetto di tesi, dal titolo "**La percezione della biblioteca pubblica oggi**". La tua collaborazione nella compilazione del questionario mi sarà di grande utilità per portare a termine la ricerca e potrà aiutare la biblioteca di Spinea a migliorare ancora di più i servizi attuali. Ti chiedo, quindi, di dedicarmi **10-12** minuti per rispondere alle domande. Ricorda: non esistono risposte giuste o sbagliate! Rispondi in base alla tua personale esperienza, liberamente e con sincerità (il questionario è del tutto anonimo), anche se i tuoi giudizi dovessero essere negativi.

Ti ringrazio per il tempo preziosissimo che mi dedicherai.

ATTENZIONE: quando, nel questionario, parlo di "biblioteca pubblica" intendo una biblioteca come quella in cui ti trovi adesso, aperta a tutti i cittadini e gratuita!

QUESTIONARIO

1. Da quanto tempo frequenti la Biblioteca Comunale di Spinea?

- a) da meno di 1 anno
- b) da oltre 1 anno
- c) da oltre 3 anni
- d) da oltre 5 anni

2. Con quale frequenza visiti la biblioteca?

- a) tutti i giorni o quasi
- b) 1/2 volte la settimana
- c) 1/2 volte al mese
- d) meno di 10 volte l'anno

3. Come sei venuta/o a conoscenza della biblioteca? (*puoi indicare una sola risposta*)

- a) tramite la mia famiglia/i miei amici/i miei conoscenti
- b) tramite i miei professori/la scuola
- c) l'ho vista passandoci davanti
- d) tramite Internet
- e) tramite pubblicità sui quotidiani locali
- f) tramite volantini/locandine
- g) altro (specificare) _____

4. **Per quale motivo hai iniziato a frequentare la biblioteca?** *(puoi indicare una sola risposta)*

- a) per interessi culturali
- b) per motivi di studio
- c) per motivi di lavoro
- d) per occupare il tempo libero
- e) per socializzare
- f) per partecipare alle attività culturali della città

5. **Quali sono i motivi principali della tua visita in biblioteca?** *(puoi indicare più risposte)*

- a) prendo in prestito libri e/o riviste
- b) prendo in prestito dvd e/o cd
- c) leggo giornali e riviste
- d) leggo i libri della biblioteca
- e) leggo i miei libri, che porto da casa
- f) studio con i libri della biblioteca
- g) studio con i miei libri, che porto da casa
- h) utilizzo pc e internet
- i) ascolto musica
- j) partecipo alle attività organizzate dalla biblioteca
- k) incontro amici
- l) accompagno figli/nipoti nella sezione ragazzi
- m) altro (specificare) _____

6. **Frequenti anche altre biblioteche?**

- a) Sì (vai alla domanda F e poi alla 7)
- b) No (vai alla domanda G e poi alla 7)

F) Quali altre biblioteche frequenti?

G) Nelle vicinanze di Spinea, ci sono altre biblioteche pubbliche (come quella di Marghera, di Zelarino, di Martellago...). Per quale motivo preferisci frequentare quella di Spinea? *(puoi indicare più risposte)*

- a) è ben fornita
- b) è facile da raggiungere
- c) c'è sempre posto a sedere
- d) è accogliente
- e) mi è stata consigliata
- f) altro (specificare) _____

7. Sai cos'è la Carta dei Servizi della Biblioteca di Spinea?

- a) Sì e l'ho letta
- b) Sì, ma non l'ho mai letta
- c) No

8. Utilizzi il sito ufficiale della Biblioteca di Spinea?

- a) Sì (vai alla domanda 9)
- b) No (vai alla domanda F)

F) Per quali motivi non usi il sito ufficiale della biblioteca?

- a) Non ne conosco l'esistenza
- b) Non penso possa essermi utile
- c) altro (specificare) _____

9. Sai che la biblioteca ha creato una propria pagina Facebook?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda 10)

F) Con quale frequenza visiti la pagina Facebook della biblioteca?

- a) almeno una volta al giorno
- b) 2-3 volte la settimana
- c) 2-3 volte al mese
- d) quasi mai

10. Sai che la biblioteca ha aperto un blog, *L'ora del tè*?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda 11)

F) Con quale frequenza visiti il blog *L'ora del tè*?

- a) almeno una volta al giorno
- b) 2-3 volte la settimana
- c) 2-3 volte al mese
- d) quasi mai

11. Sai che la biblioteca ha aperto un secondo blog, *Letto&Detto*?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda 12)

F) **Con quale frequenza visiti il blog *Letto&Detto*?**

- a) almeno una volta al giorno
- b) 2-3 volte la settimana
- c) 2-3 volte al mese
- d) quasi mai

12. Sei a conoscenza delle attività dei Gruppi di Lettura della biblioteca?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda 13)

F) **Come ne sei venuto a conoscenza?** *(puoi indicare più risposte)*

- a) tramite il sito ufficiale
- b) tramite il blog *L'ora del tè*
- c) tramite lo staff bibliotecario
- d) tramite volantini/locandine in biblioteca
- e) tramite passaparola con amici e parenti
- f) altro (specificare) _____

13. Sei a conoscenza dei corsi di alfabetizzazione informatica organizzati dalla biblioteca?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda 14)

F) **Come ne sei venuto a conoscenza?** *(puoi indicare più risposte)*

- a) tramite il sito ufficiale
- b) tramite il blog *L'ora del tè*
- c) tramite lo staff bibliotecario
- d) tramite volantini/locandine in biblioteca
- e) tramite passaparola con amici e parenti
- f) altro (specificare) _____

14. Come ti tieni aggiornato sulle novità della biblioteca (acquisizione nuovo materiale, eventi...)? *(puoi indicare più risposte)*

- a) non mi tengo aggiornato
- b) grazie al sito della biblioteca
- c) grazie alla pagina Facebook della biblioteca
- d) grazie a locandine/volantini che trovo in biblioteca
- e) grazie al passaparola di amici e parenti
- f) chiedo ai bibliotecari
- g) altro (specificare) _____

15. Sai cos'è il servizio di "prestito interbibliotecario"?

- a) Sì e l'ho già usato
- b) Sì, ma non l'ho mai usato
- c) No

16. Sai cos'è il servizio di "document delivery"?

- a) Sì e l'ho già usato
- b) Sì, ma non l'ho mai usato
- c) No

17. Sei a conoscenza del fatto che la biblioteca pubblica sia finanziata con soldi pubblici?

- a) Sì
- b) No

18. Sei a conoscenza del grave periodo di crisi che le biblioteche pubbliche stanno attraversando (tagli al personale, blocco delle assunzioni, mancanza di finanziamenti per l'acquisto di nuovo materiale...)?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda 19)

F) Come ne sei venuto a conoscenza? *(puoi indicare più risposte)*

- a) leggendo articoli su quotidiani/giornali cartacei
- b) guardando i telegiornali
- c) leggendo articoli su internet
- d) leggendo libri
- e) discutendone con amici/parenti
- f) altro (specificare) _____

19. La biblioteca pubblica è un bene indispensabile per la tua vita, come la sanità, il trasporto pubblico, l'istruzione.

- a) Sono d'accordo.
- b) Non sono d'accordo.

20. Quant'è importante, secondo te, che la biblioteca pubblica:

	Poco importante	Importante	Molto importante
Sia aperta anche la sera?			
Sia aperta anche la domenica?			
Abbia una zona ristoro (caffetteria, spazi in cui consumare cibi e bevande...)?			
Abbia una zona per le mamme (punto allattamento e fasciatoio)?			

Abbia spazi divisi per fasce d'età?			
Sia ben arredata (luminosa, con molti posti a sedere e una buona segnaletica...)?			
Sia dotata dello scaffale aperto?			
Garantisca silenzio?			
Abbia una pagina Facebook?			
Abbia un account Twitter?			
Dia in prestito, oltre ai libri, anche gli ebook?			
Offra internet gratuitamente?			

21. In futuro, la biblioteca potrà scomparire ed essere sostituita da Internet?

- a) Sì
- b) No
- c) Sono incerto

22. Pensi sia importante che la biblioteca pubblica promuova e organizzi iniziative come attività, eventi, corsi di formazione?

- a) Sì (vai alla domanda F)
- b) No (vai alla domanda G)

F) Oggi, molti bibliotecari italiani sono divisi in due "gruppi" contrapposti: da una parte, c'è il gruppo di chi ritiene che le iniziative (*poichè* ci troviamo in una biblioteca) debbano ruotare attorno al mondo dei libri, della lettura e dell'informazione anche in ambiente digitale (ad esempio, gruppi di lettura ad alta voce, letture di poesie, incontri con gli autori...); dall'altra parte, c'è il gruppo di chi ritiene che le iniziative (*anche se* ci troviamo in una biblioteca) possano essere le più diverse (ad esempio, corsi di giardinaggio, di cucina, di danza...). Pensi di essere più d'accordo con il primo gruppo o con il secondo gruppo?

- a) Penso di essere più d'accordo con il primo gruppo.
- b) Penso di essere più d'accordo con il secondo gruppo.

G) Perchè pensi che la biblioteca pubblica non debba promuovere e organizzare iniziative come attività, eventi, corsi di formazione?

23. **Se hai bisogno di un'informazione (per una ricerca, uno studio...), qual è la prima cosa che fai?** *(puoi indicare una sola risposta)*

- a) interrogo Google
- b) interrogo enciclopedie online, come Wikipedia
- c) interrogo Opac e Metaopac
- d) mi reco in biblioteca e utilizzo autonomamente gli strumenti di consultazione
- e) mi reco in biblioteca e chiedo aiuto al bibliotecario
- f) utilizzo il servizio di reference digitale della biblioteca
- g) uso canali personali, ad es. chiedo consiglio ad un professore o un amico

24. **Se hai bisogno di trovare un libro/una rivista/un dvd/un cd in biblioteca, quale strumento utilizzi?** *(puoi indicare una sola risposta)*

- a) il bibliotecario
- b) il catalogo (dal computer della biblioteca)
- c) il catalogo (dal computer di casa)
- d) non uso strumenti, guardo su tavoli e scaffali della biblioteca
- e) non so

25. **Che cos'è, per te, la biblioteca pubblica? Come la descriveresti?** *(puoi scrivere una frase o anche una sola parola!)*

26. **Sesso**

- a) Donna
- b) Uomo

27. **Età**

- a) 14-18 anni
- b) 19-28 anni
- c) 29-48 anni
- d) 49-68 anni
- e) oltre 69

28. **Comune di residenza** _____

29. **Nazionalità** _____

30. Titolo di studio

- a) Licenza elementare
- b) Diploma di scuola media inferiore
- c) Diploma di scuola media superiore
- d) Laurea

31. Professione (*puoi indicare una sola risposta*)

- a) studente universitario
- b) studente (scuola media/scuola superiore)
- c) insegnante / docente universitario
- d) impiegato
- e) casalinga
- f) libero professionista / imprenditore
- g) artigiano / operaio
- h) disoccupato
- i) pensionato
- j) altro (specificare) _____

Ti ringrazio ancora per la tua gentilezza e disponibilità.

Valentina

Appendice B

Si riporta una selezione rappresentativa delle 171 risposte fornite dagli intervistati al quesito aperto n. 25 «Che cos'è per te la biblioteca pubblica? Come la descriveresti?».

1. Strumento di educazione e crescita culturale a disposizione della comunità.
2. Un luogo silenzioso nel quale ci si può concentrare e studiare oppure informarsi per hobby.
3. Per me la biblioteca è quel posto in cui posso accedere alla cultura (leggendo libri o partecipando alle attività) senza dover spendere del denaro. Quindi la biblioteca pubblica è il luogo che più di tutti ci fa sentire uguali e combatte le discriminazioni economiche.
4. Molteplicità di libri a mia disposizione.
5. Socialità.
6. Informazione e luogo di ritrovo.
7. Un bene prezioso. Uno spazio confortevole dove trovare tutte le risorse per informarsi su tutti gli argomenti possibili. Un bell'ambiente che offre servizi a tutti.
8. Luogo di studio e consultazione di libri, servizio ai cittadini, luogo di sviluppo della cultura.
9. Indispensabile.
10. Utile ed indispensabile.
11. Un ottimo servizio.
12. Un luogo di cultura.
13. Un luogo che serve a promuovere l'evoluzione culturale e sociale della popolazione.
14. Un mondo di libri.
15. Libri a volontà gratis (perchè costano in libreria).
16. Quel luogo in cui non si guarda al tuo portafogli: tutti accedono all'informazione perchè gratuita.
17. Un luogo tranquillo dove posso aggiornarmi.
18. Cultura alla portata di tutti.
19. Un giardino dove cogliere fiori di conoscenza.

20. Silenzio, concentrazione.
21. Un servizio per il cittadino.
22. Un punto di ristoro dalla confusione domestica.
23. Questa è una domanda difficile. La biblioteca pubblica è cultura (perchè permette di accedere ad un sapere "alto"), è informazione (perchè ci tiene in contatto con l'attualità), è istruzione (perchè possiamo continuare a studiare una volta terminato il percorso di studi scolastico ed universitario) ed è anche quel luogo in cui una persona va perchè cerca tranquillità. Però forse oggi uno si reca in biblioteca perchè c'è la crisi e si può leggere ed informarsi gratuitamente.
24. Un modo per socializzare nel benessere e nella cultura.
25. Importante e necessario.
26. Cultura gratis.
27. Luogo di coesione sociale e culturale.
28. Un luogo dove i libri e la lettura sono gratis!
29. Cultura per tutti: la gratuità è la sua principale caratteristica!
30. Quel luogo in cui un cittadino ha accesso ad una quantità di materiale culturale (libri, dvd, riviste etc) che da solo non potrebbe permettersi di acquistare. Un luogo di scoperta della cultura.
31. Una buona educazione.
32. Un luogo in cui tutti (indipendentemente dalle difficoltà economiche o no) può prendere e leggere libri gratuitamente.
33. Ottima risorsa per la cittadinanza.
34. Luogo di incontro e spazio dove trovare la concentrazione per studiare.
35. Struttura importante e necessaria per la diffusione dell'informazione, l'istruzione e la cultura.
36. Il luogo che permette alla cittadinanza (senza fare distinzioni) di accedere alla cultura/informazione.
37. È un luogo dove si sta bene, ci si arricchisce e si trovano risposte: è un luogo dove ci si incontra e si esce migliori di quando si è entrati.
38. È un luogo di ricerca, pensiero, scambio, conoscenza di nuove persone. Un luogo personale e sociale, fisico e mentale dove si trova il piacere e la gioia della conoscenza e delle relazioni tra persone. È anche un servizio necessario alla comunità e alla sua crescita umana.

39. Un utile ausilio agli strumenti di studio.
40. È un bene poco compreso dai cittadini (non ne percepiscono il potenziale educativo, culturale ma anche ricreativo) ma che deve essere preservato, e si devono educare le nuove generazioni a farne uso, magari attraverso la scuola.
41. Luogo deputato all'acculturazione della società tutta, senza distinzione di sesso, età, nazionalità, religione.
42. Un luogo utile che ci offre la possibilità di studiare in un luogo attrezzato e che inoltre ci dà la possibilità di poter consultare e leggere libri che altrimenti non leggeremmo.
43. Un luogo piacevole in cui tutti possono prendere strumenti di cultura / informazione come libri / dvd / cd.
44. Un luogo dove ogni membro della comunità può accedere gratuitamente per soddisfare le proprie esigenze di informazione, cultura o anche solo per stare in un luogo silenzioso e tranquillo.
45. Un diritto dei cittadini.
46. Informazione libera.
47. Come un'autostrada, con molte corsie, e con mille direzioni diverse, che portano tutte a: cultura e libertà di opinioni.
48. È la chiesa per gli amanti della lettura e dei libri.
49. Fonte indispensabile di sapere e tranquillità.
50. Spazio collettivo in cui è possibile entrare in contatto con ogni tipo di informazione e che offre la logistica adeguata per elaborarle.

Bibliografia

AGNOLI, Antonella [2009] *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*, Roma-Bari, Laterza, 2009.

AGNOLI, Antonella [2011] *Caro sindaco, parliamo di biblioteche*, Milano, Bibliografica, 2011.

AGNOLI, Antonella [2014] *La biblioteca che vorrei: spazi, creatività, partecipazione*, Milano, Bibliografica, 2014.

AGNOLI, Maria Stella [2004] *Il disegno della ricerca sociale*, Roma, Carocci, 2004.

ARDONE, Viola [2011] *Il nuovo manuale del bibliotecario*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna, 2011.

BALDI, Martino [2015] "San Giorgio Discovery": quando il marketing diventa pop, «Biblioteche oggi», 2015, marzo, pp. 25-27.

BARISIONE, Mauro – MANNHEIMER, Renato [1999] *I sondaggi*, Bologna, Il Mulino, 1999.

BARONE, Giulia – PETRUCCI, Armando [1976] *Primo: non leggere. Biblioteche di pubblica lettura in Italia dal 1861 ai nostri giorni*, Milano, Mazzotta, 1976.

BECKER, Howard S. [2007] *I trucchi del mestiere. Come fare ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino, 2007.

BELLI, Sara [2011] *Un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza. La Biblioteca delle Arti dell'Università degli Studi Roma Tre – sezione Architettura "Enrico Mattiello"*, tesi di laurea in Biblioteconomia, discussa presso l'Università Sapienza di Roma, Facoltà di Filosofia, Lettere, Scienze Umanistiche e Studi Orientali, Scuola Speciale per Archivistici e Bibliotecari, Corso di Diploma (V.O.) per bibliotecari, anno accademico 2010-2011, relatore Dott.ssa Maria Teresa Biagetti, correlatore Dott. Giovanni Solimine. Disponibile anche in: <<http://dspace-roma3.casur.it/bitstream/2307/722/1/tesi.pdf>>.

BELLINI, Paolo – RIZZI, Ivana [2001] *Iso 11620. Stima della Target population. Indicatore B.I.I.I – User satisfaction*, «Biblioteche oggi», 2001, 1, pp. 52-68. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010105201.pdf>>.

BIORCIO, Roberto – PAGANI, Silvia [2005] *Introduzione alla ricerca sociale*, Roma, Carocci, 2005.

BORETTI, Elena [2003] *Il difficile equilibrio fra conservazione e fruizione dei documenti*, «Economia della cultura», 2003, 3, pp. 293-299.

- BOSMIN, Gabriella – STEVANATO, Francesco [2014] *Spinea: una storia attraverso le fonti*, Spinea, Città di Spinea, 2014.
- CARBONARO, Antonio – CECCATELLI GURRIERI, Giovanna – VENTURI, Domenico [1989] *La ricerca sociale. Funzioni, metodi e strumenti*, Roma, NIS, 1989.
- CARDANO, Mario [2003] *Tecniche di ricerca qualitativa nelle scienze sociali*, Roma, Carocci, 2003.
- CINTURA, Mimma [2000] *La sociologia per l'operatore sociale. Manuale di formazione*, Roma, Armando, 2000.
- COGNIGNI, Cecilia [2014] *L'azione culturale della biblioteca pubblica. Ruolo sociale, progettualità, buone pratiche*, Milano, Bibliografica, 2014.
- CONTON, Giuseppe – DI GIUSTO, Stefano [2000] *Villa Simion a Spinea*, Spinea, Comune di Spinea, 2000.
- DAUTRIAT, Huguette [1979] *Il questionario. Guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali, di psicologia sociale e di mercato*, Milano, Franco Angeli, 1979.
- DE SIMONE, Ennio [2008] *Storia economica. Dalla rivoluzione industriale alla rivoluzione informatica*, Milano, Franco Angeli, 2008.
- DEPPIERI, Riccardo [1984] *La biblioteca comunale di Spinea: inquadramento storico, sociale ed elementi di un'analisi di un'esperienza culturale*, 1984, 2. corso di qualificazione per assistenti di biblioteca, relatore Everardo Minardi.
- FABBRIS, Luigi [1989] *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1989.
- FABRE, Giorgio [1998] *L'elenco. Censura fascista, editoria e autori ebrei*, Torino, S. Zamorani, 1998.
- FAGGIOLANI, Chiara [2013] *Posizionamento e missione della biblioteca. Un'indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di Perugia*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2013.
- FERRIERI, Luca [2010] *L'ebook in biblioteca: una sfida culturale. Dai nuovi strumenti per la lettura di massa uno stimolo di riflessione teorica e alla sperimentazione sul campo*, «Biblioteche oggi», 2010, 7, pp. 5-14. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2010/201000700501.pdf>>.
- FOGLIENI, Ornella – ROSINI, Claudio [1998] *Il Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche. Atti del Seminario svoltosi a Milano il 25 ottobre 1996*, a cura di Ornella Foglieni e Claudio Rosini, Milano, 1998.
- FONTANA, Giorgio [2010] *In viaggio con il padre dell'infosfera*, «Il Sole 24 ore», data creazione 2010-05-20, data ultimo aggiornamento 2010-05-21,

<http://www.ilsole24ore.com/art/tecnologie/2010-05-21/viaggio-padre-infosfera-075500.shtml?refresh_ce=1>

GALANTE, Valentina [2015] *Recensione a: Anna Galluzzi, Libraries and public perception. A comparative analysis of the European press*, «Vedi Anche», 2015, 1, <<http://riviste.aib.it/index.php/vedianche/article/view/11375/10524>>.

GALLO, Luigi [1966] *Spinea, Crea, Orgnano di Mestre (Venezia)*, Spinea, Tipografia Artigiana, 1966.

GALLUZZI, Anna [2004] *Il reference che verrà*, «Bollettino AIB», 2004, 2, pp. 183-195. Disponibile anche in: <<http://bollettino.aib.it/article/view/4912/4684>>.

GALLUZZI, Anna [2006] *Il futuro della biblioteca pubblica*, «Bollettino AIB», 2006, 1/2, pp. 93-104. Disponibile anche in: <<http://bollettino.aib.it/article/view/5139/4906>>.

GALLUZZI, Anna [2009] *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009.

GALLUZZI, Anna [2014a] *Dove vanno le biblioteche pubbliche? Appunti sparsi*, «Vedi Anche», 2014, 1, <<http://riviste.aib.it/index.php/vedianche/article/view/10140/9434>>.

GALLUZZI, Anna [2014b] *Libraries and public perception. A comparative analysis of the European press*, Oxford, Chandos Publishing, 2014.

GOODE, William J. – HATT, Paul K. [1962] *Metodologia della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino, 1962.

GUALA, Chito [1991] *I sentieri della ricerca sociale*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991.

GUERRINI, Mauro [2007], *Biblioteconomia. Guida classificata*, Milano, Bibliografica, 2007.

HOINVILLE, Gerald – JOWELL, Roger [1991] *Come fare i sondaggi. Guida pratica alla realizzazione di ricerche campionarie qualitative e quantitative*, Milano, Franco Angeli, 1991.

IBACN [2007] *Linee guida per la redazione della carta dei servizi delle biblioteche*, Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, 2007, <http://www.polopbe.it/cci_new_v3/allegati/16232/linee%20guida%20carta%20dei%20servizi%20biblioteche.pdf>.

IFLA [2011] *ISBD: International Standard Bibliographic Description*. Consolidate Edition, Recommended by the ISBD Review Group. Approved by the Standing Committee of the IFLA Cataloguing Section, Berlin, Munchen, De Gruyter Saur, 2011. L'edizione italiana a cui si fa riferimento in questa sede è IFLA [2012] *ISBD: International Standard Bibliographic Description*. Edizione consolidata,

raccomandata dall'ISBD Review Group, approvata dallo Standing Committee dell'IFLA Cataloguing Section, edizione italiana a cura dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico, Roma, ICCU, 2012. Disponibile anche in: <http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/2012/ISBD_NOV2012_online.pdf>.

IFLA-UNESCO [2001] *The public library service: IFLA/Unesco guidelines for development*, prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the IFLA Section of public libraries, München, Saur, 2001. L'edizione italiana a cui si fa riferimento in questa sede è IFLA-UNESCO [2002] *Il servizio bibliotecario pubblico, linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'Associazione Italiana Biblioteche, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2002. Disponibile anche in: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-it.pdf>>.

ISTAT [2015] *La produzione e la lettura di libri in Italia*, <<http://www.istat.it/it/archivio/145294>>.

ISTAT [2016] *La lettura in Italia*, <<http://www.istat.it/it/archivio/178337>>.

LANKES, R. David [2011] *The atlas of new librarianship*, Cambridge – London, MIT Press, 2011. L'edizione italiana a cui si fa riferimento in questa sede è LANKES, R. David [2014] *L'atlante della biblioteconomia moderna*, a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

LAZZARI, Giovanni [1985] *Libri e popolo*, Napoli, Liguori, 1985.

MARCHITELLI, Andrea – PIAZZINI, Tessa [2008] *OPAC, SOPAC e social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?*, «Biblioteche oggi», 2008, 2, pp.82-92. Disponibile anche in: <http://eprints.rclis.org/10964/1/opac2_080108.pdf>.

MAZZITELLI, Gabriele [2005] *Che cos'è una biblioteca*, Roma, Carocci, 2005.

MAZZOCCHI, Juliana – RIDI, Riccardo [2008] *La reattività dei siti web bibliotecari*, «Biblioteche oggi», 2008, 3, p. 29-32. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080302901.pdf>>.

MAZZOCCHI, Juliana [2010] *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire? I numeri e le caratteristiche di un fenomeno in espansione*, «Biblioteche oggi», 2010, 4, pp. 20-28. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2010/201000402001.pdf>>.

MAZZOCCHI, Juliana [2014] *Blog e social network in biblioteca: strumenti complementari o antagonisti?*, «Biblioteche oggi», 2014, 4, pp. 20-28.

METITIERI, Fabio [2009] *Il grande inganno del Web 2.0*, Roma-Bari, Laterza, 2009.

MONTECCHI, Giorgio – VENUDA, Fabio [2013] *Manuale di biblioteconomia*,

Milano, Bibliografica, 2013.

MORRIELLO, Rossana – SANTORO, Michele [2004] *La biblioteca e l'immaginario*, Milano, Bibliografica, 2004.

MORRIELLO, Rossana [2010] *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, «Biblioteche Oggi», 2010, 3, pp. 9-30. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2010/201000300901.pdf>>.

MUFFATO, Valeria [2006] *Spinea tra elogio ed oltraggio: considerazioni sulle recenti trasformazioni urbanistiche*, tesi di laurea triennale, discussa presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, Facoltà di Lettere e Filosofia, Corso di Laurea in Conservazione dei Beni Culturali, anno accademico 2005-2006, relatore Dott. Mauro Varotto.

NIERO, Mauro [1995] *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*, Roma, NIS, 1995.

NUOVO, Angela – PETRUCCIANI, Alberto – RUFFINI, Graziano [2008] *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, a cura di Angela Nuovo, Alberto Petrucciani, Graziano Ruffini, Roma, Sinnos, 2008.

OCLC [2005] *Perceptions of libraries and information resources. A report to the OCLC Membership*, Dublin (Ohio), OCLC, 2005. Disponibile anche in: <https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/Percept_all.pdf>.

OCLC [2011] *Perceptions of libraries, 2010. Context and community. A report to the OCLC Membership*, Dublin (Ohio), OCLC, 2011. Disponibile anche in: <https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf>.

OCLC [2015] *The Library in the Life of the User. Engaging with people where they live and learn*, Dublin (Ohio), OCLC, 2015. Disponibile anche in: <<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf>>

PARISE, Stefano [2008] *La formazione delle raccolte nelle biblioteche pubbliche*, Milano, Bibliografica, 2008

PETRUCCIANI, Alberto [2006] *Biblioteca pubblica senza identità? No, grazie*, «Bollettino AIB», 2006, 4, pp. 377-382. Disponibile anche in: <<http://bollettino.aib.it/article/view/5184/4951>>.

PETRUCCIANI, Alberto [2012] *Libri e libertà. Biblioteche e bibliotecari nell'Italia contemporanea*, Manziana, Vecchiarelli, 2012.

PICKARD, Alison J. [2010] *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Bibliografica, 2010.

PITRONE, Maria C. [1984] *Il sondaggio*, Milano, Franco Angeli, 1984.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita [1931] *The five laws of library science*, Madras – London, Madras Library Association – Edward Goldston, 1931. L'edizione italiana a cui si fa riferimento in questa sede è RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita [2012] *Le cinque leggi della biblioteconomia*, Firenze, Le Lettere, 2012.

RASETTI, Maria Stella [2006] *La biblioteca è rock, anzi, è fusion*, «Bollettino AIB», 2006, 1/2, p. 5-8. Disponibile anche in: <<http://bollettino.aib.it/article/view/5130/4897>>.

RASETTI, Maria Stella [2008] *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 e Maria Laura Trapletti, Milano, Bibliografica, 2008, p. 89-99.

RASETTI, Maria Stella [2013] *Comunicare una piazza del sapere – 2*, «Biblioteche oggi», 2013, 1, pp. 8-24.

REVELLI, Carlo [2009] *La biblioteca pubblica come luogo sociale. A proposito di "Le piazze del sapere"*, «Biblioteche oggi», 2009, 7, pp. 7-11.

RIDI, Riccardo [2003] *Un mosaico complesso: le biblioteche italiane*, «Economia della cultura», 2003, 3, pp. 279-286.

RIDI, Riccardo [2005] *La biblioteca come portale delle letture*, «Biblioteche oggi», 2005, 6, pp. 33-43.

RIDI, Riccardo [2006a] *L'evoluzione della biblioteca pubblica. Sulla natura e il futuro della biblioteca pubblica. Lettera aperta a Claudio Leombroni*, «Bollettino AIB», 2006, 1/2, pp. 87-104. Disponibile anche in: <<http://bollettino.aib.it/article/view/5137/4904>>.

RIDI, Riccardo [2006b] *In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione. Soddisfare l'utente senza snaturare il ruolo della biblioteca*, «Biblioteche oggi», 2006, 4, pp. 15-22. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060401501.pdf>>.

RIDI, Riccardo [2007] *Il reference digitale in Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriel Watson, Roma, Carocci, 2007, pp. 315-326.

RIDI, Riccardo [2010] *Il mondo dei documenti: cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma – Bari, Laterza, 2010.

RIDI, Riccardo [2011] *Etica bibliotecaria: deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Bibliografica, 2011.

RIDI, Riccardo [2012] *Mezzi, fini, alfabeti: vecchie e nuove filosofie della biblioteca*, 2012, pp. 1-16 (pre-print della relazione pubblicata nell'ebook *I nuovi*

alfabeti della biblioteca. Viaggio al centro di un'istituzione della conoscenza nell'era del bit: dal cambiamento di paradigma ai linguaggi del cambiamento, atti del convegno di «Biblioteche oggi», Milano, 15-16 Marzo 2012, a cura di Massimo Belotti, Milano, Bibliografica, 2013), <<http://eprints.rclis.org/19165/1/Stelline2012-130506xelis.pdf>>.

RIDI, Riccardo [2014] *I concetti fondamentali del servizio di reference*, dispensa didattica per l'Università della Tuscia di Viterbo e l'Università Ca' Foscari di Venezia. Versione 1.1 (Ottobre 2014, Working Papers in Library and Information Science n. 8.1) <<http://lettere2.unive.it/ridi/wplis08-1.pdf>>.

RIDI, Riccardo [2015] *Library 2.0. Strumenti 2.0 nelle biblioteche pubbliche (opportunità e rischi)*, data creazione 2012-10-05, data ultimo aggiornamento 2015-12-04 <<http://lettere2.unive.it/ridi/library2.htm>>.

ROY BERETTA, Vittorio [2002] *Fare ordine nella città metropolitana: Mestre, Spinea, terraferma e il progetto di terza zona industriale (1950-1970)*, Verona, Cierre, 2002.

SALARELLI, Alberto [2011] *La biblioteca pubblica e le contraddizioni della modernità: una storia all'italiana*, «Biblioteche oggi», 2011, 3, pp. 20-29.

SOLIMINE, Giovanni [2004a] *La biblioteca e il suo tempo. Scritti di storia della biblioteca*, Manziana, Vecchiarelli, 2004.

SOLIMINE, Giovanni [2004b] *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma – Bari, Laterza, 2004.

SOLIMINE, Giovanni [2009] *La biblioteca non è un'isola*, «Bollettino AIB», 2009, 4, pp. 457-458. Disponibile anche in: <<http://bollettino.aib.it/article/view/4829/4601>>.

SOLIMINE, Giovanni [2010] *L'Italia che legge*, Roma-Bari, Laterza, 2010.

TRANIELLO, Paolo [1986] *La biblioteca tra istituzione e sistema comunicativo*, Milano, Bibliografica, 1986.

TRANIELLO, Paolo [1997] *La biblioteca pubblica. Storia di un istituto nell'Europa contemporanea*, Bologna, Il Mulino, 1997.

TRANIELLO, Paolo [1999] *Legislazione delle biblioteche in Italia*, Roma, Carocci, 1999.

TRANIELLO, Paolo [2002] *Storia delle biblioteche in Italia. Dall'Unità ad oggi*, Bologna, Il Mulino, 2002.

TRANIELLO, Paolo [2003] *La biblioteca pubblica in Italia: una nozione solo apparentemente semplice*, «Economia della cultura», 2003, 3, pp. 287-292.

TRANIELLO, Paolo [2005a] *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino, 2005.

TRANIELLO, Paolo [2005b] *Le biblioteche italiane oggi*, Bologna, Il Mulino, 2005.

VACCANI, Loredana [2005] *Revisione delle raccolte*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2005.

VECCHIET, Romano [2002] *Biblioteche cancellate dalla Costituzione?*, «Biblioteche oggi», 2002, 3, pp. 32-36. Disponibile anche in: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2002/20020303201.pdf>>.

ZAGO, Doriana [2007] *Il reference digitale in biblioteca*, «Bibliotime», anno X (2007), numero 3 <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-x-3/zago.htm>>.

Elenco siti web¹⁴⁷ rilevanti

BIBLIOTECA COMUNALE DI SPINEA <<http://www.biblioteca-spinea.it/index.php>>

COMUNE DI SPINEA <<http://www.spinea.gov.it/comune.html>>

IFLA <<http://www.ifla.org>>.

OCLC <<https://www.oclc.org/home.en.html>>.

¹⁴⁷ Gli URL presenti nel testo e nella bibliografia sono stati verificati per l'ultima volta in data 10 gennaio 2016.

Ringraziamenti

A chi mi ha supportato, come se i chilometri di distanza non fossero mai esistiti, a chi mi ha fatto dono del proprio tempo, a chi mi ha insegnato che «chi si accontenta gode... così così», a chi mi ha spronato a puntare sempre in alto e a rincorrere i miei sogni.

A chi rende meno umide le giornate veneziane piene di nebbia e a chi rende soleggiate le giornate goriziane piene di pioggia.

Dal profondo del cuore, grazie.