

Le mille e una aspettativa: i bibliotecari pubblici di fronte al mondo che cambia*

di Anna Galluzzi (anna.galluzzi@gmail.com)

Nuove biblioteche, nuove aspettative, nuovi metodi di ricerca

A dicembre 2001 apriva al pubblico la nuova biblioteca comunale centrale di Bologna, nei bellissimi spazi ristrutturati della Sala Borsa.

A giugno del 2002 veniva inaugurata la nuova sede della biblioteca comunale di Pesaro ospitata nel complesso architettonico del convento di San Giovanni.

La biblioteca Salaborsa di Bologna e la San Giovanni di Pesaro hanno rappresentato per l'Italia l'inizio di una stagione - già avviata da tempo all'estero - di sedi bibliotecarie non solo nuove o rinnovate, ma anche concepite secondo criteri nuovi. Queste due biblioteche - cui ne sono seguite numerose altre in città di piccole e medie dimensioni del nostro paese - sono diventate in qualche modo il simbolo di un'idea nuova dello spazio bibliotecario, caratterizzato da una bassa soglia di ingresso, da una posizione di significatività urbana e dalla varietà nell'offerta di spazi e servizi, nel tentativo di superare la staticità, l'elitarietà e l'inaccessibilità di molte biblioteche pubbliche esistenti, eredi di una tradizione sostanzialmente di stampo ottocentesco.

Intorno a queste biblioteche - e proprio grazie a un loro approccio più aperto e inclusivo - si sono sviluppate aspettative ed espresse necessità che possono andare ben al di là delle tradizionali funzioni informative e culturali, mettendo sempre più spesso in crisi i modelli consolidati della teoria e della pratica biblioteconomica, nonché le competenze tradizionalmente associate alla figura professionale del bibliotecario.

Nel 2009 nel volume *Biblioteche per la città*¹ - a partire dall'analisi di un certo numero di biblioteche realizzate in Italia e all'estero a partire dalla filosofia e dai criteri sopra descritti - avevo interpretato nei termini di *multipurpose library* le possibili prospettive di sviluppo delle biblioteche di nuova generazione. Ed effettivamente, negli ultimi cinque-sei anni, l'orientamento sociale e biblioteconomico emerso in precedenza e ulteriormente rafforzato dalle conseguenze della crisi economica e della rivoluzione tecnologica, si è consolidato e le biblioteche più attente al contesto sono andate progressivamente diversificando le proposte, nel tentativo di cogliere tendenze e bisogni della società contemporanea e tenere insieme gli elementi più tradizionali e i significati nuovi degli spazi bibliotecari.

* L'idea da cui nasce questo intervento è stata concepita insieme a Chiara Faggiolani; in particolare, con lei ho discusso dei risultati delle indagini qualitative realizzate in alcune biblioteche italiane e insieme abbiamo ideato la ricerca, della quale questo intervento rappresenta la riflessione iniziale (qualche cenno alla ricerca è contenuto nell'ultimo paragrafo). Ringrazio inoltre la stessa Chiara Faggiolani, nonché Eusebia Parrotto e Sara Chiessi per la lettura della bozza dell'intervento e per i suggerimenti.

¹ Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*. Roma: Carocci, 2009.

In questi stessi anni si è assistito anche a una trasformazione e a un ampliamento delle metodologie di analisi e valutazione delle biblioteche, con un progressivo spostamento dell'asse verso la ricerca qualitativa.

È legittimo quantomeno ipotizzare che questi due percorsi di sviluppo non siano indipendenti l'uno dall'altro, e che non sia un caso che, mentre la biblioteca diventava più complessa da leggere (o a poco a poco se ne scopriva la complessità sociale), la biblioteconomia andava alla ricerca di metodologie atte a indagarla e comprenderla.

È stata dunque inizialmente la necessità di conoscere meglio «gli utenti reali e potenziali mediante la raccolta e l'analisi dei dati utili a rappresentarne un profilo preciso e a farne emergere aspetti interiori e psicologici»² a determinare un primo spostamento verso «strumenti nuovi per comprendere e approfondire [...] dinamiche per le quali gli strumenti tradizionali non erano più sufficienti: i bisogni degli utenti, l'identità percepita della biblioteca ne sono un esempio»³. L'incontro tra la biblioteconomia e la metodologia della ricerca sociale si è però compiuto solo in tempi ben più recenti, cosicché le indagini propriamente qualitative realizzate in Italia sono quasi tutte concentrate negli ultimi cinque-sei anni. Non meraviglia inoltre che tali indagini si siano focalizzate proprio sulle biblioteche pubbliche di nuova generazione, impegnate - come si è visto - a interrogarsi sugli usi effettivi dei loro spazi e sulle aspettative delle proprie comunità di riferimento.

Cambiano le biblioteche, cambiano i pubblici

L'osservazione diretta delle biblioteche pubbliche di nuova generazione del nostro paese, il confronto con i colleghi bibliotecari che ci lavorano e una prima lettura dei risultati delle indagini qualitative che sono state condotte in alcune di esse suggeriscono percorsi di analisi e di riflessione che vale la pena di condividere e approfondire fin da subito.

Credo infatti sia arrivato il momento di interrogarsi su cosa è accaduto in questi quindici anni nel mondo delle biblioteche pubbliche, in particolare in quelle le cui sedi sono state ripensate per garantirne la massima accessibilità e i cui servizi sono stati riprogettati per venire incontro a più ampie e diversificate esigenze informative, culturali, ludiche e non solo.

Man mano che la biblioteca pubblica si muove verso l'approdo ideale disegnato dal Manifesto IFLA/Unesco («centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione») e ciò avviene in spazi accoglienti e senza barriere né fisiche né psicologiche all'ingresso, essa va incontro a quel processo di osmosi con il territorio che finisce per farne «il luogo di approdo di numerose "derive urbane" e di emersione di una domanda sociale, più o meno latente, presente nel territorio. È l'elevata accessibilità che la definisce e che ne fa un luogo di emersione di domande latenti che, altrimenti, rimarrebbero inesprese»⁴.

² Chiara Faggiolani, *Ricerca qualitativa*. Roma: AIB, 2015, p. 10.

³ *Ibidem*.

⁴ *I nuovi volti della biblioteca pubblica. Tra cultura e accoglienza*, a cura di Maurizio Bergamaschi. Milano: Franco Angeli, 2015.

Le domande latenti che le comunità locali trasferiscono negli spazi bibliotecari sono solo in parte relative all'offerta informativa e culturale, mentre sempre più spesso si collocano in un territorio ibrido e talvolta difficile da definire che, negli ultimissimi tempi, i bibliotecari hanno tradotto con espressioni quali "socializzazione" e "inclusione sociale".

Le biblioteche pubbliche di nuova generazione inevitabilmente debordano i confini propri degli spazi abitati da studenti e studiosi per necessità, professione e/o diletto e divengono spazi dal carattere non più solo e strettamente culturale ed educativo, bensì anche ludico e sociale. Non solo dunque luoghi di fruizione di contenuti organizzati, ma anche luoghi di identità e di appropriazione da parte della cittadinanza e dei suoi gruppi sociali, nonché talvolta luogo di creazione e produzione di conoscenza⁵.

La centralità delle localizzazioni, la libertà di accesso, la sicurezza e l'ampiezza degli spazi, la disponibilità di *facilities* di vario genere (dalle più semplici, come le toilettes e le prese elettriche, alle più tecnologiche, come il Wifi e le stampanti 3D), la presenza di postazioni connesse a Internet, la gratuità dei servizi rendono le biblioteche pubbliche spazio privilegiato per le più varie categorie di utenti, che ne fanno usi non sempre propri e appropriati, ma che con la loro stessa presenza esprimono un'esigenza che trova in questi spazi un inevitabile approdo, fors'anche perché non ci sono altri luoghi nel territorio con queste caratteristiche di sicurezza, anonimità, gratuità e senso di libertà.

Tale processo solleva problemi nuovi che le biblioteche pubbliche tradizionali, di solito patria di studenti, bambini e genitori, studiosi locali e pensionati, non hanno mai dovuto affrontare o hanno avuto in misura enormemente più ridotta. E la novità di tale situazione produce reazioni non sempre composte non solo da parte dei bibliotecari, ma anche degli utenti più tradizionali e dell'opinione pubblica. A titolo puramente esemplificativo, si vedano la video-inchiesta giornalistica modello "Le Iene" dall'eloquente titolo *Quer pasticciaccio brutto della Sormani: viaggio tra i disperati wi fi*⁶, relativo agli usi (o ai non usi) degli spazi bibliotecari fatti da senzatetto e immigrati, e lo strascico di polemiche e commenti che si è portato dietro su Internet e in particolare sui social network, dove qualcuno si indigna: «Non so chi abbia potere decisionale alla Sormani, ma io Gianni Rizzi [n.d.r. il bibliotecario] lo licenzierei con procedura d'urgenza, e con lui il benevolo caposala che tollera il casino di chi telefona e asciuga i calzini sui termosifoni della biblioteca. Questo idiota che prende un edificio storico e di pubblica utilità per una casa di accoglienza dovrebbe essere esonerato oggi stesso. Ho un'esperienza personale riguardo alla Sormani: mia figlia, per cui sarebbe comodissima, semplicemente non la frequenta più perché è infrequentabile.» Sempre in funzione esemplificativa, aggiungerei l'interrogazione del Consigliere regionale leghista sulla presenza nella biblioteca comunale di Trento di stranieri che ricaricano il cellulare e usano il wifi⁷: «la Lega Nord ha ritenuto opportuno sollecitare l'amministrazione a prendere contatti con il Comune affinché chi lavora in

⁵ Molto affascinante il progetto dell'artista Wendy MacNaughton che propone un racconto per immagini della San Francisco Public Library. Ne parla Eusebia Parrotto in *La biblioteca pubblica con parole sue*, "Tropico del libro", 12 settembre 2015, <http://tropicodellibro.it/bibliotecari/la-biblioteca-pubblica-con-parole-sue/>.

⁶ La video-inchiesta è disponibile su YouTube all'indirizzo: <https://youtu.be/c8VM7MYyvGA>.

⁷ *La biblioteca invasa da stranieri per ricaricare il cellulare. La Lega Interroga*, <http://lavocedel trentino.it/index.php/1-interrogazione/24564-la-biblioteca-invasa-da-stranieri-per-per-ricaricare-cellulari-la-lega-interroga>.

biblioteca possa provvedere ad allontanare coloro che svolgono attività non inerenti alla lettura e allo studio».

Al di là dei facili populismi e delle altrettanto facili risposte puramente ideologiche ovvero romantiche, si tratta di comprendere motivazioni e significati di questi fenomeni, non per decidere chi ha torto e chi ha ragione, bensì per adottare strategie territoriali adeguate. Di fronte a questo vero e proprio cambiamento di pelle che sempre più caratterizza le biblioteche di ultima generazione non basta infatti affermare che esse sono le nuove piazze urbane, che sono un presidio della democrazia, che si configurano come un servizio essenziale del welfare sociale (prima ancora che culturale), che sono un naturale spazio di libertà e di integrazione, perché tutto questo non fornisce soluzioni scontate né automatiche, bensì richiede opportune politiche di sviluppo, nuove pratiche di servizio e adeguate competenze progettate e messe in campo insieme a chi ha la responsabilità politica del territorio.

E se c'è chi - tra i bibliotecari - comprensibilmente dice di essere stanco «di sentire descrivere la [...] professione [...] all'insegna dell'ultima moda: la biblioteca virtuale, la qualità in biblioteca, la biblioteca ibrida, la biblioteca sociale, la biblioteca digitale, la piazza del sapere, la biblioteca social, la biblioteca partecipata, la biblioteca bene comune, la biblioteca postmoderna»⁸, non è meno difficilmente gestibile la chiamata dei bibliotecari a interpretare ruoli sempre più ampi e diversificati: attivi social manager, esperti di tecnologie per la produzione e gestione di ebook, attori di primo piano del welfare sociale nei servizi legati all'occupazione, alla salute, agli immigrati, collaboratori stabili di Wikipedia, animatori culturali ad ampio spettro, gestori di *makerspaces*, facilitatori dell'apprendimento e della creazione di conoscenza, formatori di competenze nell'ambito della *digital and information literacy*, camere di compensazione della crisi economica, anello di congiunzione con l'offerta socio-culturale del territorio, esperti di tecnologie⁹. Ruoli che nella vulgata modaiola non è sempre chiaro se debbano andare ad aggiungersi o a sostituirsi a quelli tradizionali che hanno a che fare con la formazione, la gestione, la messa a disposizione, la promozione e la conservazione delle collezioni (fisiche e digitali), e che staranno pur diventando meno importanti ma costituiscono ancora il marchio di riconoscimento delle biblioteche e la loro primigenia ragion d'essere. Ruoli la cui importanza è dimostrata, tra l'altro, dal fatto che la parziale latitanza dei bibliotecari a riguardo è stata colmata dall'ingresso di nuovi soggetti, profit e no profit, che in qualche modo e con varie finalità ne fanno le veci.

L'esito per i bibliotecari - soprattutto per quelli più consapevoli e innamorati della loro professione - è un diffuso senso di inadeguatezza e di spaesamento in alcuni casi, ovvero - in altri casi - una scelta

⁸ Virginia Gentilini, *Lavorare coi vecchi*, <https://nonbibliofili.wordpress.com/2015/12/05/lavorare-coi-vecchi/>

⁹ Che nella professionalità del bibliotecario se ne nascondano molte altre e che il bibliotecario sia chiamato a fare molte e diverse cose ultimamente se ne parla molto in contesti culturali e geografici diversi, e in riferimento o meno all'ampliamento delle funzioni degli spazi bibliotecari. A titolo esemplificativo si vedano: Julián Marquina, *Las 10 profesiones que los bibliotecarios/as actuales desempeñan*, <http://www.julianmarquina.es/las-10-profesiones-que-los-bibliotecarios-as-actuales-desempenan/>; *For many library visitors, I'm the only person they've talked to all day*, <http://www.theguardian.com/public-leaders-network/2016/feb/06/library-visitors-austerity-job-applications-loneliness>; Susan Johnston Taylor, *Beyond books: Why some libraries now lend tools, toys and more*, <http://money.usnews.com/money/personal-finance/articles/2016-02-02/beyond-books-why-some-libraries-now-lend-tools-toys-and-more>.

basata su propensioni e preferenze individuali, senza un quadro di riferimento coerente o con un approccio che oscilla tra il velleitario e il volontaristico.

Cosicché al dunque del funzionamento quotidiano della biblioteca, le domande cruciali restano senza risposta: «fino a che punto una struttura culturale complessa è chiamata a rispondere a bisogni sociali, anche acuti, espressi dai suoi *abitanti* senza condizionare o compromettere la sua *mission*? Come possono convivere nello stesso luogo *popolazioni* diverse, con bisogni culturali e sociali diversi e a volte conflittuali? Come è possibile coniugare, in uno spazio fortemente accessibile, bisogni di accoglienza, di sicurezza e di cultura?»¹⁰. È quindi inevitabile l'emergere di tensioni tra le Amministrazioni di riferimento, i bibliotecari e i diversi gruppi che compongono la comunità di riferimento. Sì, perché la comunità non è un tutt'uno omogeneo, un soggetto unitario, e forse oggi più che mai non c'è niente di più articolato, contraddittorio e conflittuale. Dunque non basta dire «Ask your community» - ossia non basta avviare «una conversazione in cui presenti un argomento e mostri alla comunità il quadro di insieme e poi ascolti»¹¹ - per due motivi principali: il coinvolgimento diretto della comunità potrebbe - e quasi certamente sarà - parziale e, anche lì dove la partecipazione fosse ampia, la comunità presenterà opinioni diverse e probabilmente inconciliabili. Le combinazioni possibili dei punti di vista sono dunque inevitabilmente numerose e un atteggiamento più tradizionalista e conservatore - così come la spinta verso un'apertura delle funzioni e degli usi degli spazi - può stare, a seconda dei casi, in uno o più dei soggetti in gioco, ma raramente la direzione da prendere è condivisa da tutti.

Nei casi in cui le Amministrazioni scelgono di non definire in modo troppo stringente le finalità delle nuove strutture che ospitano le biblioteche, è frequente riscontrare nei bibliotecari la preoccupazione di snaturarsi e perdere identità, o anche di non essere preparati e non avere le competenze per gestire funzioni più ampie e diversificate, nonché situazioni e problematiche di carattere sociale e psicologico prima ancora che informativo e culturale. «[...] su un versante di biblioteca è chiaro quello che dobbiamo fare, chi siamo, [...] sull'altro invece non c'è nessuno nella quotidianità»¹². Né si può contare in questi casi su orientamenti univoci del pubblico di riferimento, che, come si è detto, per sua stessa natura è diversificato al proprio interno, tanto più nel momento in cui gli spazi divengono più inclusivi; accade così che si assista a problemi di convivenza, negli stessi spazi, tra gruppi con bisogni e motivazioni completamente diversi, in parte riconducibili alle funzioni tradizionali delle biblioteche, in parte derivati dai ruoli nuovi che alle biblioteche viene chiesto di svolgere, in parte totalmente estranee alle finalità - per quanto ampiamente le si voglia interpretare - delle biblioteche pubbliche. Problemi che solo in parte possono essere risolti con un'adeguata progettazione architettonica e biblioteconomica degli spazi e con la costante disponibilità a ripensarli per disinnescare situazioni potenzialmente conflittuali e migliorare la convivenza e l'integrazione tra i pubblici.

¹⁰ *I nuovi volti della biblioteca pubblica* cit., p. 15.

¹¹ «a conversation where you are presenting an argument and showing the community the big picture and then listening», in David R. Lankes, *Beyond the bullet points: Bad Libraries build collections, good libraries build services, great libraries build communities*, 11 March 2012, <http://quartz.syr.edu/blog/?p=1411>

¹² *I nuovi volti della biblioteca pubblica* cit., p. 69.

Se - come è giusto che sia - la biblioteca pubblica è uno spazio civico (non pubblico, attenzione!) aperto a tutti e senza filtri all'ingresso, pur rimanendo all'interno di un quadro di regole di convivenza e di utilizzo degli spazi e dei servizi che la biblioteca deve prevedere e si deve impegnare a far rispettare a tutti, non è in ogni caso ammissibile interrogare chi entra sulle motivazioni con le quali entra, cosicché non sempre tali motivazioni avranno a che fare con i libri, la lettura, la conoscenza, l'informazione, la formazione, la vita di comunità. C'è chi entra per scaldarsi d'inverno, chi perché ha bisogno di aiuto per cercare lavoro, chi per usare attrezzature e software che alcune biblioteche mettono a disposizione (per esempio le stampanti 3D oppure software di computer grafica), chi perché c'è un bagno, chi ancora perché c'è Internet e il wifi gratis, chi per utilizzare le prese elettriche, chi per frequentare un corso, chi per leggere i giornali, chi perché non sa come impiegare il proprio tempo, chi per prendere dei libri o dei dvd in prestito, chi perché vuole socializzare, chi perché è appena arrivato nel nostro paese e non sa come districarsi con la burocrazia, chi per partecipare ad un'iniziativa della biblioteca, chi per combattere la solitudine, chi perché ha bisogno di una sedia e di un posto silenzioso dove studiare, chi perché necessita di uno spazio per lavorare in gruppo, chi di un posto sicuro dove portare i bambini per attività ludico-formative non scolastiche, chi perché è uno dei pochi posti dentro quattro mura in cui non devi giustificare perché sei lì, chi perché è uno dei pochi posti in città dove puoi fare delle cose senza pagare, chi perché è il posto più vicino e aperto più a lungo dove fermarsi a leggere, a lavorare, a usare il proprio computer, a non fare nulla nei momenti morti della giornata¹³.

Quali di questi usi della biblioteca sono propriamente "bibliotecari"? Chi stabilisce l'opportunità che certe cose avvengano in biblioteca piuttosto che altrove? E che fare di fronte a questa umanità variegata, portatrice di bisogni in parte alieni alle funzioni di una biblioteca e certamente in molti casi irriducibili e in conflitto gli uni con gli altri? E - in questo processo di allargamento della base del pubblico - le biblioteche stanno almeno raggiungendo una percentuale maggiore di coloro che avrebbero bisogno dei servizi bibliotecari, ancora ampiamente sottoutilizzati? Oppure ci sono fasce di popolazione che restano utilizzatori passivi degli spazi o non utenti anche nel caso in cui avrebbero interessi e bisogni informativi?

A quest'ultimo proposito, non si può infatti dimenticare che fattori come la classe sociale, l'etnia di provenienza, le condizioni personali, sono spesso determinanti rispetto all'uso o non uso dei servizi informativi e anche al ruolo attivo o passivo svolto in biblioteca da chi la frequenta. Come scrive Henry Jenkins: «Coloro che sono rimasti ampiamente ai margini per motivi di appartenenza di classe trovano molto più difficile farsi coinvolgere pienamente in alcune di queste pratiche»¹⁴. La sensazione - spesso confermata dalle ricerche condotte in alcune realtà - che i servizi propri e ancor più quelli avanzati delle biblioteche siano conosciuti e utilizzati da una nicchia di pubblico, spesso corrispondente tra l'altro con quella parte di comunità che a quei servizi potrebbe accedere anche in modalità alternative attraverso il mercato commerciale, è piuttosto forte, così come è evidente e

¹³ Si veda il bel post di Eusebia Parrotto sull'argomento: *Oggi non ho fatto niente*, <http://librarianscape.com/2015/12/18/oggi-non-ho-fatto-niente/> (18 dicembre 2015)

¹⁴ «Those who have remained largely marginalized through class-based factors find it much harder to engage fully in some of these practices» in Henry Jenkins, Mizuko Ito, and danah boyd, *Participatory culture in a networked era. A conversation on youth, learning, commerce, and politics*. Cambridge: Polity Press, 2016, p. 82.

forse - almeno potenzialmente - destinato a crescere il fenomeno della presenza nelle biblioteche pubbliche di nuova generazione di pubblico che qualcuno definisce "improprio".

Cambiano le biblioteche, cambiano i bibliotecari?

Si tratta a questo punto di decidere se invertire questo percorso e riaffermare la propria specificità di ruoli e di competenze, scegliendo una strada fortemente identitaria, oppure cominciare a riflettere seriamente su come attrezzarsi per un presente e un futuro di ibridazione, a questo punto non solo tecnologica ma anche di funzioni e di competenze. E, in questa seconda ipotesi, chiedersi fino a che punto il bibliotecario pubblico possa incarnare tutte queste funzioni, ossia fin dove si possano ampliare i margini delle sue competenze, e da che punto in poi si debba ragionare sulla complementarità e la compresenza di figure professionali differenti.

La prima opzione - nella sua formulazione più pura, ossia ritornare a biblioteche e bibliotecari che svolgano solo funzioni legate alla selezione, gestione, conservazione, messa a disposizione e promozione di collezioni cartacee e digitali e destinare gli spazi bibliotecari solo a chi ha bisogno di queste collezioni - non solo significa riavvolgere il nastro della storia, rifiutandosi di cogliere alcune tendenze che la società sta chiaramente registrando e manifestando, non solo è in contraddizione con trent'anni di tentativi di rovesciare un'idea elitaria e inaccessibile delle biblioteche, ma è sostanzialmente impossibile nella pratica lì dove le biblioteche siano state realizzate o ripensate nell'ottica della massima accessibilità, a meno di prevedere un filtro all'ingresso e di stabilire preventivamente il "catalogo" di quali siano le attività consentite in biblioteca (per fare qualche esempio, entrare per usare solo il wifi per controllare Facebook è consentito oppure no? Entrare per stare a non far nulla su una sedia è consentito oppure no?).

D'altra parte, anche la prospettiva di biblioteche *multipurpose* in senso ampio, ossia la scelta di interpretare fino in fondo la natura degli spazi che ospitano le biblioteche come contenitori indifferenziati, luoghi di socialità e piattaforme di servizi per il territorio, dai più tradizionali servizi del welfare sociale (anziani, immigrati, situazioni di disagio sociale ecc.) alle più innovative funzioni di supporto alla creatività e alla sperimentazione tecnologica e non solo, presenta le sue complessità e i suoi trabocchetti.

Basta un bibliotecario competente e gentile a gestire le problematiche della convivenza tra utenti, le conseguenze della presenza negli spazi bibliotecari di persone con difficoltà mentali o provenienti da situazioni di disagio, le necessità di persone e gruppi che utilizzano la biblioteca per interfacciarsi con la pubblica amministrazione? Basta un bibliotecario facilitatore e mediatore ad arginare e gestire utilizzi degli spazi che contraddicono non solo i regolamenti delle biblioteche, ma le regole minime della convivenza civile? E, allo stesso modo, basta un bibliotecario un po' "smanettone" per gestire e garantire il corretto funzionamento di un *makerspace* ovvero mettere in piedi servizi tecnologicamente avanzati? O, ancora, basta l'apertura mentale e la volontà del bibliotecario per favorire la partecipazione della comunità nella progettazione e nell'offerta dei servizi per rendere le biblioteche più partecipative? Su tutti questi fronti è probabile che si debba fare, anzi direi è auspicabile che si faccia, molto di più sul piano della formazione (nonché del

reclutamento) dei bibliotecari; ma temo che pensare di avere a disposizione - anche in una biblioteca grande e di nuova realizzazione - uno staff bibliotecario che comprenda al suo interno tutte queste competenze e attitudini sia a dir poco utopistico, e non so se e quanto auspicabile.

Le questioni sul tappeto sono numerose e non esiste una strada facile da percorrere, né una risposta univoca. Di seguito si propone qualche possibile prospettiva di azione che traduca le premesse fin qui fatte in strategie; è evidente che le soluzioni proposte sono parziali e, in qualche modo, sperimentali, nonché non applicabili a qualunque realtà bibliotecaria. D'altra parte, ritengo che per muoversi oltre le questioni di principio, è necessario cominciare a sperimentare soluzioni e fare dei passi in avanti.

Un primo passo potrebbe essere quello di ripensare criticamente - sul piano diacronico e sincronico - l'organizzazione dei servizi del welfare territoriale e culturale delle nostre città.

Cambiano le biblioteche, cambia il sistema di welfare territoriale

Come è noto, negli anni Novanta¹⁵ - sulla spinta dell'applicazione di principi manageriali alla pubblica amministrazione e di una crescente attenzione al servizio al cittadino, nonché a seguito di alcune disposizioni di legge¹⁶ - nacquero gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), nonché una serie di agenzie e sportelli comunali (e degli enti locali più in generale) rivolti a specifici segmenti della comunità (Informagiovani, Sportelli per immigrati ecc.), ovvero rivolti a specifici bisogni (Sportelli per il lavoro, per le imprese ecc.), che avevano l'obiettivo di semplificare e rendere più efficaci i rapporti del cittadino con la pubblica amministrazione. Tale processo non si è praticamente mai intersecato in maniera effettiva (se non in pochi casi) con il percorso di sviluppo delle biblioteche pubbliche, che scontavano - fors'anche perché esse stesse si presentavano così - una percezione istituzionale e pubblica che le considerava esclusivamente luoghi di cultura quasi elitaria e, dunque, semmai più contigue agli archivi storici e ai musei che ai servizi al cittadino.

Quando a fine anni Novanta, sulla scia degli esempi stranieri e di un movimento volto alla riqualificazione dei centri urbani, si sono cominciate a progettare le prime nuove biblioteche pubbliche italiane, le strutture che a poco a poco hanno visto la luce si sono in buona parte caratterizzate per una forte discontinuità rispetto al passato, in termini architettonici, urbanistici e biblioteconomici. Nel corso degli anni Duemila, mentre questa nuova generazione di biblioteche pubbliche sperimentava un rapporto più aperto con la comunità e si trovava ad affrontare problematiche inedite legate alla presenza in biblioteca di pubblici nuovi, nonché a gestire aspettative non tradizionali, la vita degli sportelli comunali proseguiva indisturbata su canali totalmente paralleli.

¹⁵ Si veda a titolo esemplificativo Giorgio Fiorentini, *Il marketing dello Stato: l'Ufficio relazioni con il pubblico*. Milano: Bibliografica, 1995.

¹⁶ Gli URP furono istituiti con il D.lgs 29/93 (abrogato dal [D.lgs 165/2001](#)) il quale dispose che le amministrazioni pubbliche individuassero, nell'ambito della propria struttura, Uffici per le Relazioni con il Pubblico al fine di garantire la piena attuazione della legge [7 agosto 1990 n. 241](#). Successivamente con la [direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994](#) prima e con la legge [n. 150 del 7 giugno 2000](#) in seguito, furono ampliati i principi per l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento degli URP.

Negli ultimi cinque-sei anni, per effetto della crisi economica che ha colpito anche il nostro paese, almeno due fenomeni hanno premuto nella direzione di una revisione di questo panorama: da un lato, il generale e costante ridimensionamento delle risorse pubbliche sia in termini di bilanci sia di personale, dall'altro, un aumento delle situazioni di disagio sociale ed economico all'interno delle comunità di riferimento.

Per quanto riguarda gli sportelli al cittadino delle amministrazioni locali, si è assistito così per un verso al ridimensionamento dello staff di riferimento e dunque degli orari di apertura (che comunque non sono mai stati particolarmente estesi), per l'altro a una spinta verso il coordinamento e la riduzione dei punti di servizio, con la nascita ad esempio degli sportelli polifunzionali¹⁷. Anche le biblioteche dal canto loro si sono trovate a fare i conti con bilanci sempre più miseri e pesanti blocchi del turnover, ma - grazie alle caratteristiche dei loro spazi a bassa soglia di ingresso, in cui la mediazione non è imposta e gli orari di apertura sono tendenzialmente più estesi di quelli degli sportelli al cittadino - sono sempre più spesso diventate meta privilegiata dei vecchi e nuovi gruppi sociali in difficoltà, immigrati, pensionati a basso reddito, disoccupati, senz'altro ecc. Alcune indagini recenti (per esempio quella condotta sulla Casa della conoscenza di Casalecchio di Reno¹⁸) mettono in evidenza come - anche lì dove esistano degli sportelli o degli spazi specificamente predisposti per determinate categorie di pubblico e/o esigenze omogenee (anziani, giovani, stranieri, senza fissa dimora) - gli utenti potenziali di questi servizi preferiscono andare in biblioteca. Ciò significa che queste biblioteche a più ampio spettro vanno quasi inevitabilmente e naturalmente configurandosi come «spazio pubblico indifferenziato, luogo di incontro non etichettante, che non costringe gli utenti a riconoscersi all'interno di un target group specifico»¹⁹.

Nonostante i rivolgimenti socio-economici e i segnali provenienti dall'esperienza quotidiana e dalle ricerche sul campo, nel nostro paese i servizi del welfare cittadino e quelli bibliotecari continuano però a procedere su strade del tutto parallele, esito dell'appartenenza ad assessorati o settori dell'amministrazione pubblica differenti o comunque percepiti come irriducibili, in virtù - come accennato - di una tradizione di biblioteca pubblica che certamente fino a pochi anni fa appariva lontana dalle problematiche del welfare sociale.

Può accadere così che uno straniero in cerca di lavoro si presenti, poco prima di Natale, nella biblioteca Sala Borsa di Bologna e che la bibliotecaria²⁰ in risposta alle sue esigenze lo debba reindirizzare ai servizi per l'impiego presenti sul territorio. Nella città di Bologna c'è un ufficio comunale per il lavoro in un quartiere periferico che è aperto due mattine la settimana e un servizio ex-provinciale (che chissà che fine farà!) aperto tutte le mattine e due pomeriggi a settimana. A quel punto la bibliotecaria deve illustrare allo straniero queste due possibilità e poi spiegargli che, in entrambi i casi, si tratta di aspettare il giorno giusto o l'orario giusto, eventualmente prendere l'autobus in un luogo che non conosce (se l'ufficio è quello periferico), cercare l'ufficio e

¹⁷ *Sportello polifunzionale. Come creare un unico punto di accesso ai servizi dell'ente*, ult. agg. 21/10/2011, <http://qualitapa.gov.it/www.urp.it/sito-storico/www.urp.it/Sezione.jsp-titolo=Sportello+polifunzionale&idSezione=83.html>

¹⁸ *I nuovi volti della biblioteca pubblica* cit.

¹⁹ *Ibidem*, p. 66.

²⁰ Il caso è stato proposto da Virginia Gentilini su Facebook.

sperabilmente trovarci dentro qualcuno che parli inglese. E magari poi l'ufficio è chiuso dal 24 dicembre al 10 gennaio compresi.

Così come può accadere che nella Biblioteca Tilane di Paderno Dugnano la madre di una famiglia problematica i cui figli trascorrono ore in biblioteca creando talvolta situazioni di disagio agli altri utenti e ai bibliotecari chiedi alla biblioteca di non prestargli più libri²¹. È chiaro che in questo caso - pur trattandosi di una richiesta legittima da parte del genitore - la questione è delicata ed è evidente al personale della biblioteca che il caso andrebbe affrontato sul piano "sociale", per il quale però non è detto che i bibliotecari siano preparati e titolati a farlo.

In diversi paesi - ne ho visto personalmente alcuni esempi in Danimarca, nonché presso alcuni degli Idea Stores di Tower Hamlets - si sperimenta e in certi casi si realizza stabilmente la presenza di alcuni sportelli del welfare comunale negli spazi della biblioteca, ovviamente in orari e giorni specifici con il personale comunale addetto. Negli esempi di cui sopra, se il nostro utente straniero è fortunato probabilmente potrà rivolgersi allo sportello di suo interesse immediatamente, se è sfortunato dovrà probabilmente attendere qualche giorno ma potrà comunque recarsi presso una struttura che già conosce e frequenta; mentre la famiglia problematica potrà essere gestita - sempre attraverso la biblioteca - da personale specializzato nel trattare questo tipo di situazioni.

Perché dunque non prendere in considerazione l'ipotesi di ottimizzare le sempre più scarse risorse di personale ed economiche delle amministrazioni pubbliche sfruttando uno spazio centrale e che naturalmente attira persone diverse e con esigenze diverse come la biblioteca pubblica per offrire un vero servizio integrato, un punto di accesso unico al welfare territoriale?

Questa prospettiva appare auspicabile non solo per l'utenza, che - nelle sue varie sfaccettature - potrebbe trovare in biblioteca assistenza alle proprie diverse necessità di interazione con il contesto sociale e amministrativo, ma anche dal punto di vista dei bibliotecari cui una inevitabile espansione delle funzioni e delle attività che si svolgono negli spazi della biblioteca sembra imporre - come si è visto - l'acquisizione di competenze in buona parte estranee al proprio ruolo, ovvero la necessità di gestire situazioni per le quali il bibliotecario non è minimamente attrezzato. La presenza, seppure inevitabilmente non continuativa, di personale dedicato a servizi specifici di carattere più propriamente amministrativo e sociale contribuirebbe inoltre a facilitare la soluzione di situazioni di potenziale conflittualità o difficoltà che dovessero presentarsi, nonché a offrire un servizio più completo e in alcuni casi più appropriato. Questa risposta arriva a volte spontaneamente o forzatamente, a seconda dei casi, di fronte alla necessità di gestire situazioni complesse; e così è di qualche settimana fa la notizia della nascita presso la Sormani di un gruppo di auto aiuto, supportato dai servizi sociali del Comune, in risposta alla situazione denunciata dalla video inchiesta di cui si è detto in precedenza²².

La realizzazione di questa ipotesi presuppone evidentemente una serie di scelte che non sono totalmente nella disponibilità dei bibliotecari, ma certamente i bibliotecari potrebbero sostenerla e

²¹ L'episodio mi è stato raccontato da Sara Chiessi, bibliotecaria a Paderno Dugnano.

²² *Senza dimora habitué delle biblioteche: nasce il gruppo di auto aiuto,*

<http://www.redattosociale.it/Notiziario/Articolo/497907/Senza-dimora-habitué-delle-biblioteche-nasce-il-gruppo-di-auto-aiuto>.

rendersi disponibili all'adozione di strategie politiche adeguate alla costruzione e riorganizzazione di un rinnovato welfare locale.

È chiaro inoltre che quella qui delineata non è una strada semplice né priva di interrogativi, e certamente non è la panacea di tutti i mali delle biblioteche né appropriata a qualunque biblioteca²³. Anzi, già mi sembra di sentire i pensieri preoccupati dei bibliotecari: non si rischia una perdita di identità delle biblioteche in questo modo? Lo svolgimento di altre funzioni negli spazi bibliotecari non potrebbe determinare l'ulteriore indebolimento della professionalità del bibliotecario agli occhi delle amministrazioni? Non c'è il rischio che aumenti la mobilità tra professionalità diverse all'interno della stessa amministrazione locale? La convivenza di professionalità differenti non potrebbe introdurre ulteriore conflittualità all'interno della biblioteca? E così via.

Probabilmente si tratta di rischi potenziali effettivi e di preoccupazioni dotate di fondamento, come ho potuto appurare personalmente nei colloqui con i bibliotecari stranieri che operano in biblioteche nelle quali questo processo è già parzialmente in corso. Ad esempio, nella biblioteca di quartiere di Copenaghen dove è stato aperto uno sportello per gli immigrati inizialmente gestito da personale di altra provenienza, si sta andando (forse si è già andati nel frattempo) nella direzione di una intercambiabilità tra bibliotecari e altri dipendenti del Comune, e i bibliotecari da me intervistati non erano tutti d'accordo con questa prospettiva. O ancora, sempre a Copenaghen, in un'altra biblioteca di quartiere dove sono presenti sportelli gestiti da personale comunale per servizi demografici e di altro genere, la convivenza di personale con approcci differenti nei confronti degli utenti mi è stata presentata come fonte di diversi problemi.

Terreno di gioco, arbitri e giocatori

Mi rendo anche conto che tale proposta - anche nel caso in cui si realizzasse - non costituirebbe la risposta a tutte le premesse fatte in precedenza. Come non ci sono più solo gli utenti interessati alle collezioni informative messe a disposizione dalla biblioteca, così non ci sono solo singoli e gruppi con bisogni di natura più propriamente afferente al welfare sociale. Non si possono infatti dimenticare quelle parti delle comunità di riferimento interessate al possibile uso degli spazi bibliotecari per attività ludico-culturali, magari non solo come fruitori e spettatori, bensì anche come organizzatori e/o protagonisti in quanto singoli e/o associazioni. Ancora, ci sono persone desiderose di diventare parte attiva nella produzione di nuova conoscenza e che vorrebbero utilizzare gli spazi e le possibilità messe a disposizione dalla biblioteca come piattaforma per sperimentarsi e sperimentare, per imparare e mettere a disposizione i loro saperi, per acquisire contenuti ma anche per proporli.

²³ Sul tema del rapporto tra welfare e biblioteche pubbliche sono stati pubblicati numerosi articoli; si ricordino, tra gli altri: Sara Chiessi, *Il welfare è morto viva il welfare! Biblioteche pubbliche tra welfare e valore sociale*, «AIB Studi», 53 (2013), n. 3, p. 273-284, <http://aibstudi.aib.it/article/view/9146>; Giovanni Di Domenico, *Conoscenza, cittadinanza, sviluppo: appunti sulla biblioteca pubblica come servizio sociale*, «AIB Studi», 53 (2013), n. 1, p. 13-25, <http://aibstudi.aib.it/article/view/8875>; Giovanni Solimine - Chiara Faggiolani, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 3, p. 15-19, <http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/236/64>.

E poi c'è chi non è alla ricerca di un servizio (tradizionale o innovativo che sia), bensì viene in biblioteca perché è un luogo non obbligatorio e dove puoi entrare senza un motivo preciso, dove – come afferma David Lankes – le persone, oltre che consumare informazioni, lavorare e produrre contenuti, possono anche giocare o sognare²⁴, e - aggiungerei - anche semplicemente stare.

Tutti questi soggetti esprimono nei confronti della biblioteca delle aspettative. In alcuni casi queste aspettative possono trovare risposta nell'organizzazione (o la riorganizzazione) di servizi specifici, nell'ampliamento delle competenze dei bibliotecari, nel coordinamento tra professionalità, nel coinvolgimento di specialisti o appassionati, in altri casi hanno a che fare con bisogni più impalpabili e immateriali, legati al significato emotivo del luogo, e sembrano prescindere dall'azione dei bibliotecari o di altre professionalità, nonché dalla progettazione di servizi specifici. Eppure, anche queste presenze - che apparentemente niente chiedono alla biblioteca se non un uso puramente strumentale degli spazi e delle *facilities* - necessitano di essere gestite, affinché non si creino ghetti, colonizzazioni, incompatibilità.

A me sembra però che, in fin dei conti, tutte queste siano altrettante facce della stessa questione, quella che ha a che fare con un possibile e in parte già attuale processo di divaricazione tra usi dello spazio delle biblioteche e ruolo dei bibliotecari.

Che fare di fronte a tale prospettiva?

Aumentare la soglia di ingresso e di utilizzo delle biblioteche per limitare il pubblico solo a quello tradizionale e/o "proprio"? Ho già parlato delle difficoltà concettuali e pratiche di un simile approccio, tacendo di quanto una scelta di questo genere sarebbe inopportuna.

Accettare il cambiamento di pelle degli spazi bibliotecari e gestire in autonomia tutti i ruoli e le aspettative che li riguardano? Pur auspicando un ampliamento della formazione dei bibliotecari, faccio fatica a pensare che numeri e competenze presenti e future dei bibliotecari lo consentano, anche perché ciò significherebbe davvero ripensare la figura del bibliotecario nel suo complesso.

Abbandonare le biblioteche fisiche, lasciando che si trasformino in spazi polifunzionali senza identità bibliotecaria o comunque gestiti da personale *multipurpose* e applicare le proprie competenze sempre di più alle collezioni digitali? Rispetto a questa soluzione mi chiedo se siamo proprio sicuri che l'ambiente biblioteca e i bibliotecari non abbiano alcun ruolo da svolgere rispetto a questa umanità variegata che popola gli spazi bibliotecari e a questo intreccio di aspettative al momento confuso e confondente che li sta interessando.

Personalmente non credo che i contenuti della professione possano - né potranno in futuro - coincidere con tutto quello che può avvenire in una biblioteca siffatta, né che il bibliotecario possa interpretare adeguatamente tutti i ruoli in prima persona, anche nel caso in cui acquisisse le ormai indispensabili *soft skills*. Credo però che, se il bibliotecario giocasse bene questa carta, potrebbe ambire - in quanto padrone di casa - a fare da arbitro a questo "terreno di gioco" messo a disposizione della cittadinanza senza dover giocare necessariamente in tutti i ruoli, ma solo in quelli

²⁴ David R. Lankes, *Beyond the bullet points* cit., <http://quartz.syr.edu/blog/?p=1411>.

che gli appartengono in maniera più propria o quelli a cui potrà ragionevolmente e utilmente estendere le sue competenze.

Approfondire la linea di ricerca

«Come ricercatori, sappiamo che le nostre prospettive sono incomplete e lavoriamo diligentemente per colmare i vuoti nella conoscenza, ma ci troviamo anche regolarmente a combattere contro il rifiuto categorico di quanto osserviamo analiticamente, laddove questo non trovi risonanza nel vissuto, nelle convinzioni, o nelle paure dei nostri interlocutori».²⁵

Dunque, affinché queste mie riflessioni non restino l'ennesima divagazione tutta teorica sul futuro delle biblioteche e dei bibliotecari e perché non sia io stessa vittima di erronei convincimenti basati su supposizioni, paure ed esperienze personali, è essenziale ripartire dalle ricerche qualitative che sono state condotte negli ultimi anni in alcune biblioteche del nostro paese e di cui si è parlato in apertura di questo contributo. Ritengo infatti che non possiamo continuare a parlare di ascolto dei bisogni degli utenti e di partecipazione della comunità alla vita della biblioteca, e poi far finta che quello che queste comunità ci comunicano non debba produrre nessun cambiamento rispetto a quanto facciamo e non vada tenuto in conto per capire in che direzione andare. E questo non perché si debba necessariamente sempre fare quello che gli utenti chiedono, ma per cercare la strada migliore per gestire il patrimonio di spazi, risorse, persone che abbiamo a disposizione e che spesso è plasmato proprio dall'uso che ne fanno gli individui.

Da qui dunque l'idea di ricerca - che di fatto si configura come una meta-ricerca - che Chiara Faggiolani e io intendiamo sviluppare nei prossimi mesi e che si articolerà in due fasi.

Una prima fase prevede l'applicazione di tecniche di AAT (analisi automatica dei testi) sui dati raccolti in alcune indagini svolte con tecniche qualitative (interviste qualitative e *focus group*) nelle biblioteche pubbliche italiane negli ultimi 5 anni. A differenza dell'analisi qualitativa - cui i testi raccolti sono stati evidentemente già sottoposti e che rappresenta in effetti uno dei presupposti della selezione stessa - l'analisi automatica del testo ha un approccio metrico, ovvero ha l'obiettivo di estrarre dai testi informazioni di interesse attraverso misure di tipo quantitativo rappresentandone (non interpretandone) il contenuto, fornendo così "misurazioni oggettive" dei fenomeni²⁶. Questa analisi verrà effettuata attraverso il software per l'analisi statistica di dati testuali IRaMuTeQ.²⁷

²⁵ «As scholars, we know that our perspectives are incomplete and we work diligently to address gaps in knowledge, but we also regularly struggle with others' outright rejection of what we see analytically because this information doesn't resonate with their personal experiences, assumptions, or fears» in, danah boyd, *Youth culture, youth practices*, in Henry Jenkins, Mizuko Ito, and danah boyd, *Participatory culture in a networked era* cit., p. 35.

²⁶ «*Misurazioni* nel senso di valutazioni basate su analisi quantitative, *oggettive* non tanto per esprimere una intersoggettività condivisa - opposta alla soggettività presente in molte analisi del contenuto tradizionali - quanto perché mantengono uniformi i criteri di osservazione lungo l'intera superficie dell'oggetto di studio, costituito da un corpus come collezione di testi». Cfr. Sergio Bolasco, *L'analisi automatica dei testi. Fare ricerca con il text mining*, Roma, Carocci, 2013, p. 41.

²⁷ IRaMuTeQ (<<http://www.iramuteq.org/>>) è un software *open source* per l'analisi statistica di dati testuali, basato su R - IRaMuTeQ sta, infatti, per *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* -

Abbiamo già ottenuto l'autorizzazione ad utilizzare le trascrizioni delle indagini condotte alla Casa delle Conoscenze di Casalecchio di Reno dal gruppo del professor Maurizio Bergamaschi²⁸, delle ricerche condotte dalla stessa Chiara Faggiolani su quattro biblioteche del Sistema Bibliotecario Comunale di Perugia²⁹ e alla biblioteca comunale di Terni³⁰, delle indagini svolte sotto la guida del professor Giovanni Di Domenico nelle biblioteche pubbliche marchigiane sotto il patrocinio dell'AIB Marche³¹, di due ricerche condotte sulla nuova biblioteca comunale di Prato³², forse di una indagine realizzata sulle biblioteche comunali di Roma³³. Stiamo inoltre continuando a verificare - e anche questa occasione potrà essere utile allo scopo - se ci sono altre indagini significative del medesimo tipo realizzate in altri comuni medio-grandi italiani.

Questa prima fase sarà finalizzata a far emergere trasversalmente, sulla base dei parametri di analisi individuati (aree geografiche, dimensioni dei comuni, sesso dei rispondenti, ecc.) termini ricorrenti, concetti, elementi comuni e divergenti rispetto agli spazi bibliotecari da parte delle rispettive comunità di riferimento.

I risultati di queste indagini potrebbero essere di grande utilità non solo come strumento conoscitivo della specifica realtà nella quale sono state condotte ma anche per acquisire elementi di comprensione della fase di sviluppo che le biblioteche pubbliche stanno attraversando, pur nella consapevolezza dell'impossibilità di vere e proprie generalizzazioni.

La seconda fase dell'indagine prevederà la progettazione di una ricerca originale che, attraverso il metodo della Grounded Theory³⁴, sarà finalizzata ad approfondire le questioni più critiche emerse dalla prima fase.

La ricerca avrà lo scopo di approfondire tendenze, bisogni e aspettative comuni, nonché differenze percettive e interpretative cui le nuove sedi bibliotecarie ad ampio spettro e bassa soglia si trovano di fronte nei territori di riferimento e rispetto ai quali biblioteche e bibliotecari sono spesso impreparati e dunque costretti a improvvisare.

e sul linguaggio di programmazione Python. Permette di effettuare le seguenti analisi: statistiche di base, analisi delle specificità e analisi fattoriale delle corrispondenze, classificazione gerarchica discendente, analisi delle similitudini, nuvola di parole.

²⁸ *I nuovi volti della biblioteca pubblica* cit.

²⁹ Chiara Faggiolani, *Posizionamento e missione della biblioteca: un'indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di Perugia*; presentazione di Alberto Petrucciani. Roma: AIB, 2013.

³⁰ Gli esiti di questa indagine non sono mai stati pubblicati.

³¹ *L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, a cura di Giovanni Di Domenico. Roma: AIB, 2012.

³² Elena Petroselli, *Le indagini qualitative come strumento di valutazione dei servizi bibliotecari: riflessioni a margine di uno studio di caso*, «AIB Studi», 54 (2014), n. 2/3, p. 261-277 (articolo ispirato alla Tesi di laurea in Management delle biblioteche, dal titolo *L'istituto culturale e di documentazione "Alessandro Lazzerini" di Prato: uno studio di caso*, a.a. 2011-2012).

³³ Al momento abbiamo preso contatti con alcuni funzionari del Sistema bibliotecario del Comune di Roma e con la professoressa Paniccia che sta conducendo un'indagine qualitative su utenti e bibliotecari delle biblioteche romane.

³⁴ Cfr. Barney G. Glaser, Anselm L. Strauss, *La scoperta della Grounded Theory. Strategie per la ricerca qualitativa*, a cura di Antonio Strati. Roma: Armando Editore, 2009 (tit. or. *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine, 1967), oppure Chiara Faggiolani, *L'identità percepita: applicare la Grounded Theory in biblioteca*, «JLIS», 2 (2011) n. 1, <http://leo.cilea.it/index.php/jlis/article/viewFile/4592/4478>.

CONVEGNO DELLE STELLINE
Bibliotecari al tempo di Google. Profili, competenze, formazione
Milano, 17-18 Marzo 2016

Partiamo innanzitutto dall'evidenza dei significati nuovi e variegati che i cittadini attribuiscono agli spazi bibliotecari per riflettere su un potenziale ripensamento dell'offerta dei servizi culturali e sociali sul territorio, che passi attraverso i luoghi della biblioteca, ed eventualmente per provare a intervenire - se lo si ritiene necessario - sulle percezioni dei cittadini.