

# Un'esperienza di valutazione: il caso del MOviMEnte di Chivasso

CARLOTTA CEGLIE VEGGIAN

Università degli studi di Torino  
carlotta.ceglie@edu.unito.it

## Alcuni elementi di scenario

Come sottolineato da numerosi autori,<sup>1</sup> la biblioteca contemporanea è ormai priva di un modello di riferimento stabile, univoco e condiviso e da qui, ovviamente, derivano tutta una serie di difficoltà, specie per coloro che si occupano della biblioteca e della biblioteconomia dal punto di vista applicativo e gestionale. Dando per note le linee generali del dibattito, si vuole qui brevemente porre attenzione all'attuale stato dell'arte della ricerca sul campo e dei diversi strumenti metodologici approntati negli ultimi anni. Mi riferisco, in particolare, a un filone di studi che si inserisce in quella che viene definita "biblioteconomia sociale", cioè di una articolazione della disciplina che pone al centro l'utenza stessa, la percezione che essa ha della biblioteca e che si basa sull'immersione della ricerca nel contesto della biblioteca, e che ha come fine quello di comprendere le modalità secondo cui gli utenti interpretano la biblioteca, la sua identità ed i suoi servizi.

Questo filone di studi fa riferimento, in particolare, a diverse pubblicazioni e ricerche promosse negli ultimi anni, fra gli altri, da Maurizio Vivarelli<sup>2</sup> e che si sono concretizzate anche in diversi progetti di tesi; oltre a quello della sottoscritta, che in questa sede viene sinteticamente presentato, è necessario citare almeno quello di Maria Pagano su tre biblioteche toscane, i cui risultati sono recentemente stati presentati nella raccolta di contributi curata da Vivarelli *A partire dallo spazio*.<sup>3</sup> I progetti traggono origine anche dagli esiti di una recente collaborazione tra Vivarelli e Margarita Pérez Pulido (Universidad de Extremadura), che ha dato vita, nel

dicembre del 2014, ad un convegno tenutosi presso l'Università degli studi di Torino, i cui atti sono confluiti all'interno di *The Identity of the Contemporary Public Library*.<sup>4</sup> La complessiva prospettiva di indagine è quella di sottolineare la necessità di confrontarsi con gli elementi di cambiamento in atto attraverso una prospettiva "olistica" al fine di indagare da vicino i fenomeni che avvengono all'interno della biblioteca pubblica contemporanea che, a causa della sua attuale complessità e dell'evoluzione della società, è ormai priva di un modello univoco attraverso il quale rappresentarla, comunicarla, gestirla. I metodi d'indagine, fanno riferimento in particolare a quelli illustrati e discussi da Chiara Faggiolani in una serie di diversi contributi.<sup>5</sup>

Faggiolani afferma la necessità di un'integrazione fra metodi d'indagine quantitativi e qualitativi, partendo dalla necessità di effettuare il passaggio da una biblioteconomia prima "documentale", poi "gestionale" ed infine "sociale",<sup>6</sup> approdando dunque alla configurazione di una disciplina che non si pone più in modo autoreferenziale, ma che si preoccupa di indagare l'impatto sociale della biblioteca all'interno della sua comunità di riferimento, indagando non solo la soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi classicamente erogati, ma anche il benessere che la frequentazione della biblioteca contribuisce a generare.

Senza entrare nel merito delle diverse metodologie possibili che, a causa della loro complessità, non è possibile indagare in questo breve contributo,<sup>7</sup> sembra almeno necessario porre l'accento sulla reale necessità di un tale passaggio verso l'ambito della biblioteconomia sociale, e di un'integrazione fra metodi quantitativi e qualitativi al fine di poter

dare risposte alle nuove domande sia della disciplina stessa che dell'utenza; domande e risposte utili al rinnovamento dell'identità della biblioteca e alla comprensione di quel soggetto multiforme e sfaccettato che sono le persone in quanto utenti inseriti nel proprio contesto di riferimento.

## Sul campo

L'oggetto della indagine presentata in questa sede è la biblioteca MOviMente di Chivasso (MoMe), le cui caratteristiche essenziali sono descritte in una serie di articoli pubblicati su questa stessa rivista nel 2013 e nel sito web della biblioteca stessa.<sup>8</sup> Una delle principali caratteristiche del MOviMente è quella di essere, attualmente, l'unica biblioteca in Italia ad essere stata costruita in un nodo di interscambio (il Movicentro di Chivasso<sup>9</sup>), strategicamente posto in corrispondenza della stazione ferroviaria e degli autobus, delle principali strade cittadine e parcheggi: in questo modo si propone all'utenza e ai viaggiatori un modo nuovo di trascorrere il tempo di attesa o di iniziare e finire un viaggio. Per questi motivi la scelta dei progettisti è ricaduta su di un edificio dalla forma semplice, ma ben riconoscibile grazie all'accesa *cover* colorata (Fig. 1).

Divisa su tre piani (magazzino interrato, piano terra e primo piano), la biblioteca è caratterizzata da grandi vetrate esterne ed interne e si presenta come un grande *open space* su entrambi i piani accessibili al pubblico (Figg. 2 e 3).



Fig. 1. L'edificio del MoMe di Chivasso

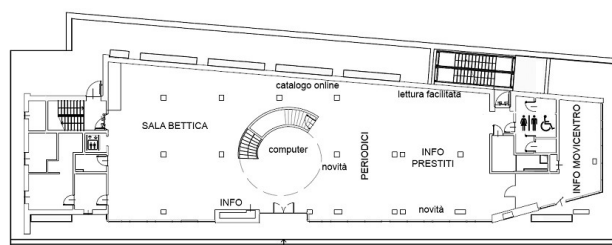


Fig. 2. Planimetria piano terra. Fonte: Area Progetti, Torino.

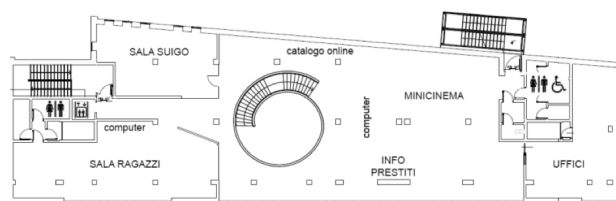


Fig. 3. Planimetria piano terra. Fonte: Area Progetti, Torino.

Elemento caratterizzante è la scala elicoidale, di un verde molto acceso, che abbraccia, al piano terra, alcune delle postazioni Internet e delle sedute informali, mentre al primo piano sono localizzate la sezione di libri e riviste dedicata al viaggio e una piccola sezione fumetti. Su entrambi i piani sono distribuiti tavoli per lo studio e la lettura, ma anche sedute informali che rendono gli spazi più accoglienti e, per così dire, "domestici". Tale clima di familiarità è dato esplicitato dal bancone del front office, il quale, anziché essere collocato all'ingresso, è posto più lontano in modo da garantire all'utenza percorsi di accesso e di visita più liberi e autonomi. Per quanto riguarda l'articolazione degli spazi dedicati alle collezioni, sono da ricordare i

lungi scaffali delle pareti di fondo del piano terra e del primo piano, che ospitano, rispettivamente, le opere di narrativa italiana e straniera (di maggiore attrattiva per l'utenza) e le opere di saggistica. Grande attenzione è riservata anche alle collezioni dedicate ad un pubblico più giovane, collocate al primo piano, e articolate in due spazi diversi, in quanto diverse sono le esigenze dei bambini e dei giovani adulti: da una parte abbiamo, infatti, l'"Oasi del libro" che ospita i libri per i bambini da 0 a 10 anni e si caratterizza per la presenza di un'apposita area morbida per i più piccoli (da 0 a 3 anni); dall'altra la sezione dedicata ai

giovani adulti, che disegna il perimetro del minicinema. Circa i servizi offerti e le attività della biblioteca, sono da ricordare, insieme ai servizi di base tipici della biblioteca pubblica, il Wi-Fi gratuito, utilizzabile sia dai propri dispositivi che da uno dei 19 pc messi a disposizione dalla biblioteca; l'adesione, dal 2012, al Servizio bibliotecario nazionale; quella al progetto "Nati per leggere",<sup>10</sup> dedicato ai libri e alle attività per i più piccoli e i loro genitori; l'attività di alfabetizzazione informatica e il progetto "Sapere digitale", che permette alle persone più svantaggiate di avvicinarsi al mondo dell'informatica con lo scopo di diminuire il *digital divide*. Il MoMe, inoltre, ospita diversi eventi del Salone off in occasione della Salone internazionale del libro di Torino, ed è una delle sedi del festival letterario "I luoghi delle parole". Quanto alle attività ed ai servizi locali, sono da segnalare gli appuntamenti legati alla promozione e valorizzazione del territorio, organizzati da associazioni del territorio, che spesso usano proprio la biblioteca come sede dei loro eventi e, infine, l'integrazione nella rete di cooperazione SBAM (Sistema bibliotecario dell'area metropolitana torinese<sup>11</sup>), il cui scopo è quello di creare un'unica grande biblioteca in rete che permette, attraverso la creazione di un catalogo unico e di una sola tessera d'iscrizione, di poter mettere a disposizione dell'utenza più di un milione di documenti tra libri, dvd, periodici e così via. Vale la pena, infine, fare un rapido cenno ai numeri della nuova sede, che evidenziano da una parte il successo del MoMe e dall'altra l'effettiva necessità di nuovi spazi. Basti qui porre l'accento, in particolare, al numero dei prestiti, funzionale anche a farci comprendere come la nuova localizzazione e la possibilità, dunque, di accogliere un maggior numero di utenti e di risorse documentarie, si sia rivelata vincente: si è passati, infatti, da un totale di 43.138 prestiti nel 2011 a 50.330 nel 2015,<sup>12</sup> con un aumento importante del numero di prestiti effettuati dall'utenza più giovane (15.325 nel 2015) che fanno ben sperare per il futuro e che segnano una vittoria della biblioteca pubblica da sempre impegnata a conquistare questa difficile fetta di pubblico.<sup>13</sup>

## Metodologia, tecniche di indagine, risultati

Il tema centrale di questo contributo, come si ac-

cennava in apertura, è la ricerca sul campo e l'esposizione dei dati che hanno dato origine alla tesi di laurea. La ricerca è stata condotta utilizzando tre principali metodi d'indagine:

- osservazione strutturata e osservazione a distanza, svolte nel corso di una settimana (dal 30/11/2016 al 7/12/2016);
- questionari anonimi, caratterizzati dall'uso della scala Likert e di un'apposita sezione in cui si chiedeva al compilatore di associare uno o più termini alla parola 'biblioteca', sulla base di un simile lavoro di ricerca effettuato dalla Regione Toscana nel 2015;<sup>14</sup>
- interviste, attraverso le quali si è cercato di approfondire alcune delle tematiche emerse dai questionari e con cui, dunque, è possibile raccogliere dati di tipo qualitativo e più analitici.

## Le osservazioni

Per quanto riguarda il primo metodo d'indagine, cioè le osservazioni, esse sono state svolte sia in modo strutturato, ossia attraverso la compilazione di una griglia suddivisa in quelle azioni tipizzate che si ritiene si svolgano all'interno di una biblioteca e modificata in base alle caratteristiche degli spazi del MoMe, sia attraverso la contestuale compilazione di un "diario di bordo", in forma narrativa, dove sono state liberamente annotate le mie impressioni. Va precisato, inoltre, che ho svolto questa rilevazione su entrambi i piani dell'edificio, sedendomi in posizioni strategiche che mi hanno permesso di vedere tutto ciò che accadeva, anche grazie all'open space e alle vetrature interne dell'edificio stesso.

Le azioni individuate sono state suddivise per praticità in due griglie, una per piano (Tabelle 1 e 2), ed esse ruotano attorno sia all'uso degli spazi fisici sia all'uso delle collezioni e dei servizi offerti dalla biblioteca. Al momento dell'osservazione le azioni sono state via via segnate con semplici crocette sulla griglia e la somma dei numeri delle azioni eseguite ha permesso di individuare non solo la frequenza con cui esse vengono ripetute, ma anche, con l'ausilio dell'osservazione narrativa, di individuare un uso ed un'appropriazione molto diversa degli spazi da un piano all'altro.

I risultati desumibili dalle due tabelle evidenziano un numero elevato di utenti che sono in grado di

orientarsi ed è quindi presumibile che si tratti di utenti abituali che hanno confidenza con lo spazio e con le collezioni della biblioteca.

Dall'analisi dei dati emergono anche una elevata presenza di utenti che usano autonomamente i computer messi a disposizione dalla biblioteca per navigare sul Web, per utilizzare programmi di elaborazione testi o per guardare contenuti video (i più organizzati si portano anche le proprie cuffie per l'ascolto); un gran numero di utilizzatori dell'emeroteca scelgono di consultare riviste o quotidiani seduti ai tavoli o sulle sedute informali che circondano il bancone del reference. Quest'ultimo è per lo più utilizzato per prendere in prestito o restituire libri, anche del circuito SBAM, ma una buona percentuale di utenza vi si reca sia per chiedere informazioni bibliografiche (anche se molti, come ho potuto osservare, arrivano già preparati con un foglietto con la collocazione di ciò che gli serve), sia informazioni di altro genere, oltre che per scambiare qualche parola con i bibliotecari: ciò dimostra,

da un lato, che il rapporto utente-bibliotecario è ancora importante, e dall'altro che tale rapporto spesso va al di là della formalità normalmente rilevabile negli uffici pubblici.

Un altro dato significativo che emerge dall'analisi è il fatto che molti utenti, e in particolare gli studenti, si appropriano degli spazi della biblioteca facendo prevalentemente uso di materiali e pc propri, occupando la maggior parte dei tavoli disponibili. Si nota, di contro, una differenza importante nell'uso degli spazi del piano terra rispetto a quelli del primo piano: esaminando i dati emersi dalle Tabelle 1 e 2, e appoggiandoci alle osservazioni non strutturate, risulta infatti che il piano terra è utilizzato soprattutto da un pubblico più adulto per studiare materiali propri o per leggere e consultare libri o riviste seduti ai tavoli, mentre al primo piano si trova prevalentemente un pubblico più giovane e "rumoroso" che si appropria soprattutto delle sedute informali, indipendentemente dalle attività svolte.

Entra	Si orienta (utente abituale)	306
	Non sa orientarsi	2
Guarda la segnaletica		1
Si dirige al piano superiore		97
Si dirige al bancone per chiedere informazioni	Direzionali	2
	Bibliografiche	13
	Prestito interbibliotecario	1
	Altro	25
Chiede in prestito/restituisce	Libri	56
	Periodici	2
	Dvd	3
	Cd	-
	Riviste e fumetti	2
	E-reader	-
Utilizza lo sportello turistico		1
Utilizza la postazione catalogo/internet (sottoscala)	In modo autonomo	22
	Con l'ausilio del personale	-
Utilizza l'emeroteca		43

Tabella 1. Osservazioni strutturate piano terra (continua)

Consulta libri/riviste	Seduto al tavolo	26
	Su sedute informali	15
	Altro (consultano in piedi)	8
Utilizza l'area per informazioni sui trasporti (Locale Trenitalia)		-
Consulta lo scaffale novità	Prendendo in prestito	6
	Senza prendere in prestito	7
Si muove tra gli scaffali	Sa orientarsi	27
	Non sa orientarsi/chiede aiuto	2
Si siede ai tavoli	Per leggere/studiare con materiali propri	72
	Utilizzando il materiale della biblioteca	6
	Utilizzando il proprio pc	10
	Altro	8

Tabella 1

Guarda la segnaletica		
Si dirige al piano superiore		133
Si dirige alla postazione per chiedere informazioni	Direzionali	2
	Bibliografiche	8
	Prestito interbibliotecario	-
	Altro	3
Chiede in prestito/restituisce	Libri	15
	Periodici	-
	Dvd	4
	Cd	-
	Riviste e fumetti	-
	E-reader	-
Utilizza la postazione Internet	In modo autonomo	21
	Con l'ausilio del personale	2
Consulta libri/riviste	Seduto al tavolo	8
	Su sedute informali	4
	Altro	-
Si muove tra gli scaffali	Sa orientarsi	15
	Non sa orientarsi/chiede aiuto	4

Tabella 2. Osservazioni strutturate primo piano (continua)



Utilizza la sala studio J. Suigo	Con materiale proprio	17
	Con materiale della biblioteca	-
Si dirige in sala bambini		30
Utilizza la postazione audio/video	In modo autonomo	4
	Chiede aiuto al personale	1
Utilizza il minicinema		4
Si siede ai tavoli	Per leggere/studiare con materiali propri	20
	Utilizzando il materiale della biblioteca	3
	Utilizzando il proprio pc	4
	Altro	-
Utilizza le sedute informali		28

Tabella 2

Questi risultati vanno collegati all'analisi delle osservazioni non strutturate, svolte contestualmente alla compilazione delle griglie, in forma narrativa, liberamente annotate su un diario e che permettono di completare e meglio specificare ed integrare i dati emersi dalle osservazioni strutturate. Come anticipato, dall'analisi è emerso un uso degli spazi molto diverso da un piano all'altro e dunque per maggiore praticità e chiarezza sembra utile suddividere l'esposizione dei dati per piano.

Dalle osservazioni del piano terra emerge, come si diceva, un uso più classico degli spazi, con utenti che se ne appropriano per studiare o leggere in silenzio quasi assoluto e dunque con un maggiore grado di concentrazione. Tale rilevazione è solo in parte confrontabile con ciò che accade al piano superiore: qui, infatti, il silenzio e la concentrazione regnano solo nella sala studio. Al di fuori delle sue pareti di vetro i ragazzi più giovani s'impossessano degli spazi come se fossero in un grande salotto di casa: invogliati dalla presenza di sedute informali e panche di cartone facilmente spostabili, qui i ragazzi svolgono le azioni più diverse, dallo studiare in gruppo in maniera più rumorosa allo scattarsi *selfie* seduti per terra. Ma ciò che realmente conta, a parere di chi scrive, è che di questi spazi essi si siano *appropriati*: se da sempre questo target di pubblico è stato difficile da conquistare, la biblioteca MOviMente sembra esserci riuscita (si ricordi anche l'aumento dei prestiti relativi a questa parte di pubblico di cui si è detto) forse proprio grazie alla sua struttura architettonica e ai suoi nuovi spazi,

che le consentono contemporaneamente di essere un luogo dedicato alla lettura, allo studio e al silenzio, ma anche alla socialità e a quei comportamenti che, in senso generale, potremmo definire extra-documentari.

Dalle osservazioni a distanza emergono, poi, almeno altri due dati importanti. Il primo di questi è certamente l'uso che mamme e bambini fanno dell'"Oasi del libro": grazie alla zona morbida presente all'interno di questa sala, infatti, spesso si possono osservare mamme sdraiate sui materassi con i loro bambini, intente a leggere una favola o a giocare, segno ulteriore della particolare appropriazione degli spazi che la biblioteca consente. Il secondo è l'uso particolare del cosiddetto Locale Trenitalia situato al piano terra: si tratta di un locale il cui utilizzo dovrebbe essere dedicato all'attesa da parte dei viaggiatori, vista anche la presenza di schermi LCD che trasmettono gli orari dei mezzi di trasporto. In realtà questo spazio è stato fatto proprio, probabilmente a causa della vetrata che lo separa dallo spazio specifico della biblioteca, sia dai ragazzi, che vi si ritrovano in gruppo per organizzarsi nello studio o per altre attività, sia dall'Unitre<sup>15</sup> che qui organizza, per esempio, corsi di inglese per adulti in giorni e orari prestabiliti e che riscuotono un notevole successo.

Guardando, dunque, ai soli dati delle osservazioni strutturate e non strutturate e come emerge dalle Tabelle 1 e 2, si può confermare da un lato un uso limitato da parte degli studenti del materiale della biblioteca, mentre un maggiore uso di questi è fat-

to nell'emeroteca da un pubblico più adulto, uso/ non uso che comunque rientra nella tradizionale immagine della biblioteca pubblica; dall'altro si può notare come esista una spiccata socialità e un uso degli spazi della biblioteca non tradizionale da parte di un pubblico più giovane, che, come si diceva, si è appropriato in maniera peculiare degli spazi del primo piano, facendone qualcosa di diverse dal piano terra: forte, infatti, è stata la sensazione durante l'osservazione di analizzare due strutture bibliotecarie completamente diverse, quasi come se fossi stata in due biblioteche anziché in una sola.

## Il questionario

L'analisi dei questionari, però, evidenzia che a questo particolare uso degli spazi corrisponde una visione piuttosto tradizionale della biblioteca pubblica. Vediamo i motivi di tale rilevazione.

È necessario precisare, prima di tutto, che sono state raccolte le opinioni di 97 utenti del MoMe (alcuni, purtroppo, hanno invalidato il questionario non indicando i dati relativi al compilatore), che comprendono le diverse fasce di età. In particolare il questionario è composto da 14 domande divise in tre sezioni: la prima (Area A) riguardante la qualità dei servizi bibliotecari, la seconda (Area B) relativa alla professionalità dei bibliotecari, la terza (Area C) dedicata più specificamente allo spazio della biblioteca presa in esame e alle sue collezioni. Si ricorda inoltre che, come anticipato, il questionario distribuito è basato sulla scala Likert, che consente di correlare ad ogni domanda una risposta modulata secondo livelli di accordo/disaccordo che va da "moltissimo" a "per nulla", scelta che si spiega con la possibilità di confrontare i risultati di questa ricerca con quelli ottenuti da Maria Pagano, che si è occupata, attraverso gli stessi strumenti, di tre biblioteche toscane nell'ambito di un progetto di tesi improntato ad una analoga metodologia.<sup>16</sup>

Innanzitutto dall'analisi dei dati della sezione A (Tabella 3), relativa alla qualità dei servizi bibliotecari e suddivisa in sette domande considerate utili per comprendere qual è la percezione della biblioteca pubblica, risulta che la qualità dello spazio architettonico è considerata molto importante dall'utenza, con una maggiore incidenza dei "molto", per un totale (sommando insieme i "mol-

tissimo" e i "molto") del 67%. Un maggior grado di importanza registrano i dati circa la qualità delle collezioni e dei servizi tecnici, anche in questo caso con una maggiore presenza di "molto", per un totale, rispettivamente, del 74% e dell'84%. Anche la qualità del servizio di reference e la professionalità e le competenze dei bibliotecari registrano una presenza molto marcata di "moltissimo" e di "molto", per un totale rispettivamente del 74% e dell'83%. Si ritiene importante porre l'accento su questi dati in confronto alle percentuali, discretamente più basse, relative alle attività di formazione e di *information literacy* e alle attività culturali e di promozione della lettura (che registrano, infatti, "solo" il 49% e il 52% dei "moltissimo" e dei "molto") segno questo che l'idea generale di biblioteca pubblica è ancora rivolta ai servizi tradizionali e al tradizionale ruolo del bibliotecario. E una conferma arriva dall'analisi dei dati della sezione B del questionario, composta da tre domande relative alla professionalità dei bibliotecari. Risulta infatti che l'85% dell'utenza (dato ottenuto, anche in questo caso, dalla somma dei "moltissimo" e dei "molto") ritiene importantissime le competenze professionali "classiche", nonché (con una percentuale dell'89%) le capacità relazionali, la simpatia e la cortesia, segno dell'ancora grande importanza attribuita anche alle relazioni umane in una biblioteca pubblica che molti oggi vorrebbero priva di figure umane. Ad ogni modo è significativo ed importante anche il dato relativo alla capacità di organizzare e gestire attività formative ed eventi culturali, segno questo (insieme con i dati relativi alle domande 5 e 6 della sezione A) che la biblioteca pubblica è sempre più percepita come un centro culturale e di formazione e non come semplice contenitore di libri. Una ricetta questa certamente vincente in un periodo di conclamata crisi di questa istituzione pubblica.

Per quanto riguarda nello specifico lo spazio del MoMe, il blocco C è suddiviso in 4 domande, due relative allo spazio fisico vero e proprio, e due relative, rispettivamente, alle risorse documentarie cartacee e alle risorse documentarie e servizi digitali. Dall'analisi dei dati relativi allo spazio fisico della biblioteca (domande 1 e 2) risulta un'immagine complessivamente positiva, anche se l'organizzazione dello spazio e la sua funzionalità ottengono solo un 60% dei "moltissimo" e dei

“molto”. Tale dato relativamente basso ha, in realtà, una giustificazione che si può comprendere chiaramente dalla lettura della sezione E del questionario, relativa alle osservazioni da parte del compilatore: molti utenti, infatti, lamentano la rumorosità dell’ambiente e ciò quasi certamente a causa della configurazione spaziale del MoMe, caratterizzata da un ampio open space e vetrate interne su entrambi i piani. Ciò è certamente dovuto al fatto che la maggior parte dell’utenza è composta da adulti che usufruiscono dell’emeroteca e da giovani occupati nello studio, attività queste che richiedono un maggiore silenzio.

Anche i dati sulle collezioni, siano esse cartacee o digitali, necessitano di essere integrati con altre considerazioni e dati risultato delle osservazioni strutturate e non. Dai dati estratti dal questiona-

rio, infatti, risulta che il 66% valuta positivamente le collezioni cartacee e che solo il 47% valuta positivamente collezioni e servizi digitali: questi dati da soli non consentono certamente una lettura positiva delle collezioni della biblioteca di Chivasso, ma è necessario, d’altra parte, ricordare che la maggior parte degli utenti sono studenti che, come è emerso dalle osservazioni, fanno prevalentemente uso dei propri materiali di studio e prestano, dunque, molta più attenzione agli spazi fisici che alle collezioni.

Inoltre, va tenuto presente che non ci è dato sapere se coloro che abbiano risposto al questionario abbiano effettivamente verificato eventuali lacune nelle collezioni e di che tipo esse siano. Un dato, dunque, certamente significativo, ma da prendere con le dovute cautele.

A. Quali aspetti ritiene che siano più importanti per garantire la qualità dei servizi bibliotecari?					
	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Qualità dello spazio architettonico	15%	52%	31%	3%	-
2. Qualità delle collezioni	25%	49%	25%	-	2%
3. Qualità dei servizi tecnici	29%	55%	13%	1%	-
4. Qualità del servizio di reference	23%	51%	25%	1%	-
5. Attività di formazione e di information literacy	4%	45%	34%	5%	3%
6. Attività di promozione della lettura ed organizzazione di eventi culturali	13%	39%	39%	6%	1%
7. La professionalità e le competenze dei bibliotecari	34%	49%	16%	-	-
B. Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?					
	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Competenze per i servizi tecnici (catalogazione, reference, gestione delle collezioni)	21%	64%	12%	-	1%
2. Capacità di organizzare e gestire attività formative ed eventi culturali	10%	59%	21%	6%	1%
3. Cortesia, simpatia, capacità relazionali	48%	41%	13%	1%	-
C. Lo spazio della biblioteca è...					
	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Accogliente, gradevole	35%	54%	11%	-	-
2. Ben organizzato, funzionale	24%	45%	26%	1%	3%
3. Ben dotato di risorse documentarie cartacee	10%	56%	31%	1%	-
4. Ben dotato di risorse documentarie e servizi digitali	12%	35%	42%	4%	-

Tabella 3. Risultati del questionario



Vediamo adesso quali sono i risultati ottenuti dall'incrocio dei dati tra le singole domande del questionario e le diverse variabili che delincono il profilo dei 97 utenti che hanno risposto ai quesiti, cioè età, titolo di studio, numero di libri letti e uso o meno dei social media.

La qualità dello spazio architettonico è considerata molto importante anche in questo caso, cioè, appunto, con la suddivisione in quattro sottocategorie degli utenti. In particolare, lo spazio architettonico è considerato molto importante dagli utenti di età compresa fra i 18 e i 29 anni, dai lettori cosiddetti forti (che hanno letto, cioè, più di nove libri nell'anno precedente), da coloro che fanno uso dei social media e che hanno un titolo di studio abbastanza elevato, ossia un diploma di secondo grado. È interessante notare a tal proposito che coloro che affermano di fare uso dei social media danno comunque molta importanza allo spazio architettonico e che tale dato si replica anche per quanto riguarda le collezioni, segno che anche in un'epoca in cui si vorrebbe che la biblioteca pubblica fosse priva di spazio fisico, contenitore e contenuto sono invece considerati importanti. Ciò vale, come si vede, non solo per chi fa uso dei social, ma anche per le altre tre sottocategorie: i dati sulla qualità delle collezioni, infatti, replicano nella sostanza quelli sullo spazio architettonico. Tale situazione si verifica di nuovo anche per quanto riguarda le altre due tipologie di servizi tradizionali, cioè la qualità dei servizi tecnici e del servizio di reference.

Meno lineari sono invece i dati che riguardano le attività di formazione e *information literacy* e di promozione della lettura ed eventi culturali: nonostante ci sia in quasi tutti i casi una prevalenza di "molto", aumenta anche il numero degli "abbastanza", che, in alcuni casi, se sommati al numero dei "poco", registrano una netta prevalenza. Dunque, ancora una volta, pare che gli aspetti più importanti per l'utenza siano quelli riguardanti i servizi tradizionali. È interessante notare, infine, per ciò che riguarda le sezioni A e B del questionario, che sono considerate importantissime dall'utenza (anche quando suddivisa nelle diverse categorie considerate) la presenza e la professionalità dei bibliotecari e che ciò vale anche per gli utenti social: l'ingresso

della contemporaneità e delle nuove tecnologie in biblioteca pare, dunque, non aver scalfito l'importanza dei servizi tradizionali, ma soprattutto l'importanza e la necessità della presenza di figure umane dotate di professionalità e in grado di interagire e risolvere i problemi dell'utenza.

Per quanto riguarda la percezione dello spazio del MoMe e delle sue collezioni si conferma quanto detto in precedenza: mentre gli spazi e le collezioni cartacee sono, infatti, valutate positivamente (anche se queste ultime presentano un certo numero di valutazioni meno positive che si attestano sull' "abbastanza"), le collezioni e i servizi digitali si attestano su un marcato numero di "abbastanza" (evidente, ad esempio, nell'istogramma che mette i dati in relazione all'uso o meno dei social). Come si è già avuto modo di dire, però, non è dato sapere quanti abbiano effettivamente fatto uso di materiali digitali e tale dato va' dunque preso con le dovute cautele.

### Le parole della biblioteca

Come si è già detto in precedenza, all'interno di questo questionario è sembrato interessante aggiungere una sezione in cui si chiedeva al compilatore di associare uno o più termini alla parola 'biblioteca', senza condizionamenti di sorta e, dunque, liberamente. I risultati sono visibili in modo completo in appendice, ma ne vediamo qui i più significativi.

Come si vede dalla Fig. 3, il 28% degli interrogati

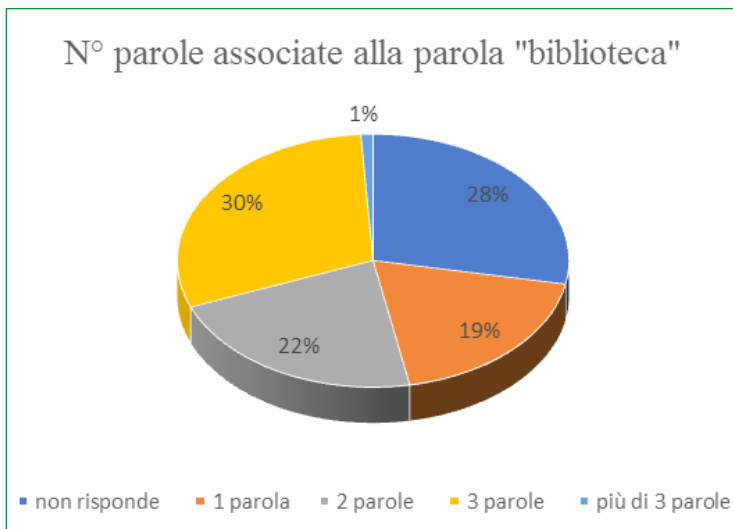


Fig. 3. Numero delle parole associate a 'biblioteca'. Valori percentuali

non risponde e la maggior parte di questi fa parte della fascia di età compresa tra i 18 e i 29 anni e, in generale, con un titolo di studio medio-alto. Fortunatamente il 72% degli utenti associa al termine “biblioteca” una, due o tre parole: in particolare, risulta che (Fig. 4) il 33% associa alla biblioteca la parola “studio” a pari merito con la parola “cultura”, mentre solo il 14% associa ad essa il termine “libro”. Si tratta, come è evidente, di un’immagine della biblioteca nonostante tutto di tipo tradizionale come luogo di cultura e di studio, dovuta anche alla grande presenza all’interno di essa di giovani e, si suppone, studenti, fra i 18 e i 29 anni. D’altro canto analizzando i dati che emergono dalla suddivisione dei termini associati in aree semantiche risulta una situazione assai differente. Le 58 parole associate liberamente dagli intervistati, infatti, sono state raggruppate in 9 aree semantiche e cioè:

- 1) Libri e lettura;
- 2) Informarsi e conoscere;
- 3) Immagine e servizi tradizionali;
- 4) Studiare e lavorare;
- 5) La sede della biblioteca;
- 6) Media e supporti multimediali;
- 7) Socialità e servizi alla collettività;
- 8) Immagine ed atmosfera positiva;
- 9) Immagine ed atmosfera negativa.

Come si vede dalla Fig. 5, infatti, la maggior parte

delle parole associate al termine “biblioteca” fanno parte della categoria denominata “Immagine ed atmosfera positiva” (60%), mentre “Studiare e lavorare” ed “Informarsi e conoscere” corrispondono rispettivamente al 47% e al 45%.

Da ciò si deduce, ancora una volta, che la percezione della biblioteca è sempre di tipo tradizionale, ma anche che ciò che più conta sono lo spazio fisico e l’atmosfera che la caratterizzano. Sono questi, forse, gli elementi su cui puntare per una biblioteca che sia realmente utile e vissuta dall’utenza come qualcosa di fondamentale, di cui non si può fare a meno. Anche in questo caso, a parere di chi scrive, si è molto lontani dalla fine della biblioteca fisica da molte parti sostenuta. I dati raccolti e fin qui analizzati sembrano infatti dimostrare ancora l’importanza del modello tradizionale di biblioteca, con le sue collezioni, il suo spazio architettonico e le sue figure professionali.

## Le interviste

Al termine della raccolta dei dati fin qui analizzati, che possiamo definire di tipo quantitativo, sono state svolte anche delle interviste che sono il mezzo privilegiato per raccogliere dati di tipo qualitativo, al fine di approfondire quanto emerso dagli altri metodi d’indagine.

A causa del periodo scelto per la ricerca (tra dicembre e gennaio), periodo che vede gli studenti impegnati nella preparazione di interrogazioni o esami universitari, pochi sono stati coloro che si siano resi disponibili all’intervista.

Ad ogni modo, per quanto riguarda la tipologia di intervista di cui si è fatto uso, sono state effettuate conversazioni informali e non strutturate: la scelta è stata fatta sia sulla base di quanto via via emergeva dall’analisi dei questionari, e cioè un’immagine piuttosto tradizionale della biblioteca, sia sulla base

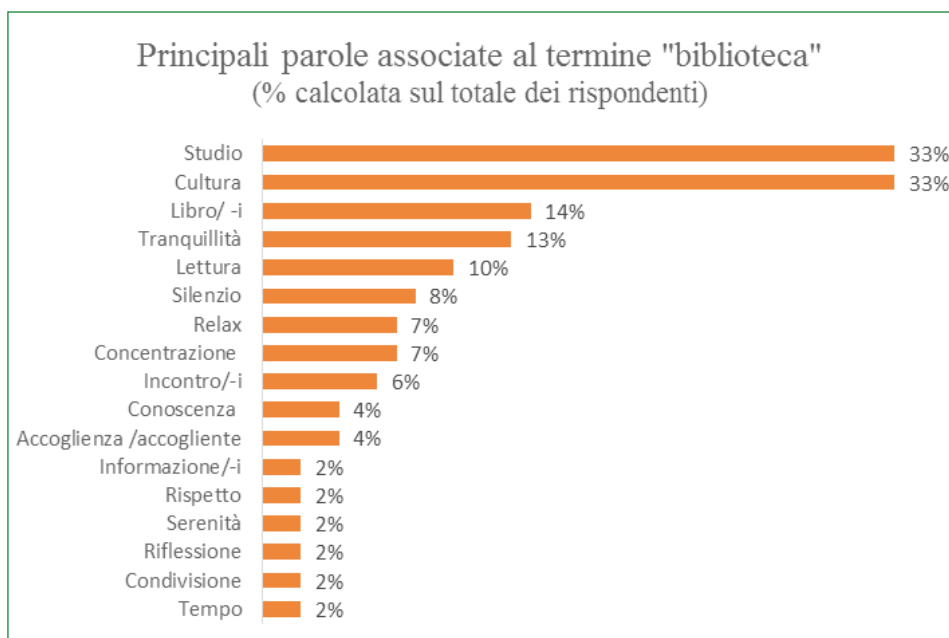


Fig. 4. Percentuale delle parole associate a ‘biblioteca’

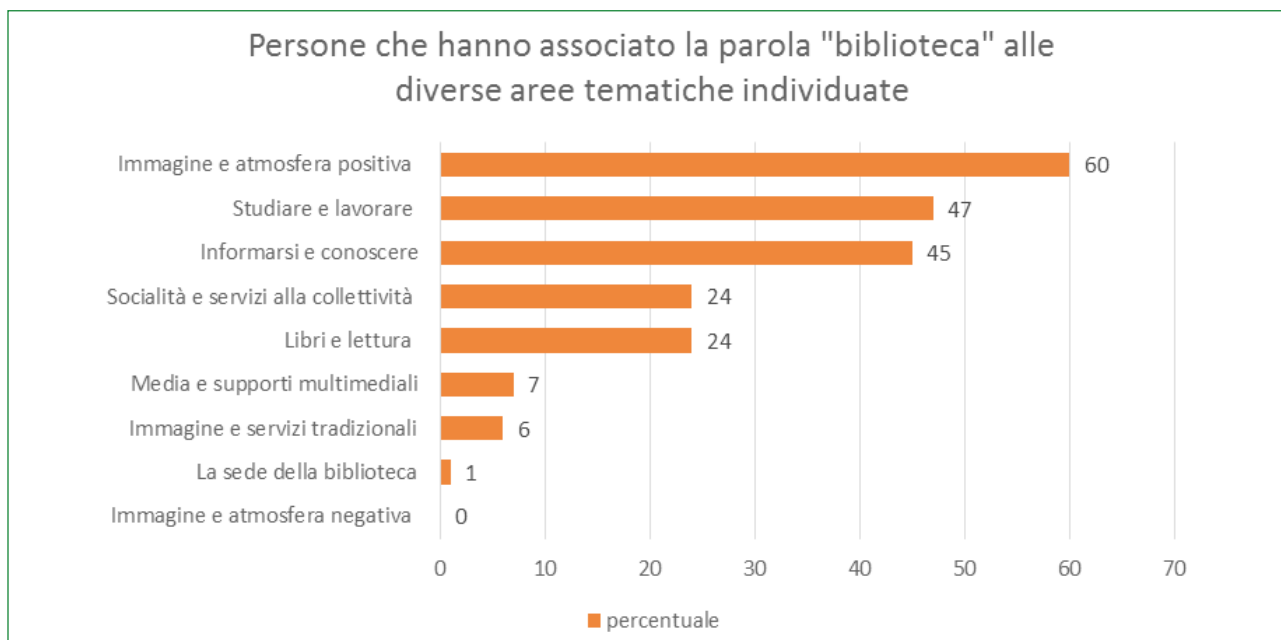


Fig. 5. Numero di persone che hanno utilizzato parole associate a 'biblioteca', raggruppate in base alle aree tematiche

dell'utenza scelta per le interviste, ossia le fasce di età più giovani. Si è supposto, infatti, che si sarebbero trovati più a loro agio in una conversazione informale con una persona di circa la loro età e, fra l'altro, impegnata in un progetto di tesi, cosa che molti avrebbero potuto comprendere. Di base hanno trovato conferma molti dei risultati ottenuti dall'analisi dei questionari e delle osservazioni strutturate e non: in particolare, l'importanza della presenza dei bibliotecari, specie per coloro meno abituati a fare uso delle collezioni della biblioteca per i propri studi; l'importanza di uno spazio comodo e tranquillo (anche se, in realtà, molti lamentano la rumorosità di alcune parti dell'edificio); l'importanza delle collezioni cartacee e digitali. In generale, dunque, le interviste non hanno mutato di molto il quadro emerso dalle altre due tecniche di ricerca utilizzate, confermando nella sostanza l'immagine tradizionale della biblioteca e dei suoi servizi.

### Osservazioni conclusive

Lo scopo di questo contributo, e ovviamente del lavoro di tesi dalla quale esso ha origine, è quello di presentare i risultati ottenuti da un'indagine finalizzata ad aggiungere un ulteriore tassello alle possibili metodologie di indagine e, in generale,

alla valutazione e immagine applicabili alla biblioteca contemporanea. Basandosi, dunque, sulle tre grandi aree tematiche che si è scelto di indagare, e cioè alcuni aspetti del modello classico di biblioteca, di quello definito "sociale" e del ruolo e delle competenze dei bibliotecari, attraverso tre diversi strumenti a matrice tendenzialmente qualitativa sono emerse tendenze comuni nel modo di pensare e vedere la biblioteca da parte dell'utenza. Nonostante tale metodo di ricerca sia tutt'ora *in fieri* e ci sia molta strada da fare, i risultati emersi da questa piccola ricerca sono comunque significativi. Come si è visto, infatti, la maggior parte dell'utenza continua a ritenere fondamentale la qualità dei servizi tradizionali rispetto a quelli social (ad esempio le attività di *information literacy*): benché questi ultimi siano considerati abbastanza importanti, qualità dello spazio architettonico, qualità delle collezioni e qualità del servizio di reference continuano ad avere una netta prevalenza. Ciò, fra l'altro, ed è questo che deve far riflettere, vale anche per tutta quegli utenti che utilizzano i social network e che, dunque, dovrebbero (o potrebbero) essere portatori di esigenze differenti.

È importante notare anche che viene anche in questo caso smentita l'idea dell'apprezzamento una biblioteca non solo priva di collezioni, ma anche priva dei bibliotecari. Indipendentemente dall'età,

dall'uso o meno dei social e così via, la maggior parte dell'utenza valuta ancora come importantissima la presenza del bibliotecario, la sua competenza e le sue qualità umane.

E tutto questo emerge con ancora più chiarezza se si guarda a quella parte della ricerca che ha ripreso, nelle sue linee essenziali, lo studio effettuato dalla Regione Toscana nel 2015: in questo come in quel caso, infatti, emerge un'immagine della biblioteca di tipo tradizionale, percepita come luogo di raccolta di informazioni e di libri, e soprattutto come luogo di studio e di cultura. Le parole meno associate, infatti, riguardano proprio gli aspetti riconducibili al modello "sociale". Al riguardo è interessante notare che i risultati di questa ricerca sono quasi assolutamente sovrapponibili oltre che confrontabili con l'analoga ricerca condotta da Maria Pagano già citata, riguardante tre biblioteche toscane. Anche in questo caso emerge con estrema chiarezza come l'immagine e il modello classico della biblioteca non siano tramontati, ed anzi rivestono tutt'ora importanza fondamentale nell'immaginario e nelle strutture cognitive dell'utenza stessa. Ed è ancora da notare, infine, come tali risultati si replichino, come si è detto, nel caso della ricerca effettuata dalla Regione Toscana, ricerca che, fra l'altro, è stata effettuata non solo per via telefonica, ma che ha coinvolto sia i frequentatori che i non frequentatori della biblioteca.

Concludendo, si ritiene che i dati emersi dimostrano due cose: in primo luogo, che spesso la biblioteconomia teorica ipotizzi l'esistenza di modelli che si dimostrano contrari alla realtà percepita dall'utenza; in secondo luogo, emerge con evidenza l'importanza di andare oltre la speculazione teorica e la necessità, al contrario, di scendere sul campo, approntare nuovi strumenti di ricerca, oltre a fare uso di quelli "tradizionali" al fine di ottenere dei risultati che siano veramente validi. Se, come da più parti sostenuto e a ragione, oggi manca un modello specifico di biblioteca cui fare riferimento in seguito alla crisi del modello della *public library*, è anche vero che, spesso, i modelli ideali sono molto lontani dalla realtà: è per questo che la scelta di un approccio "olistico" e la ricerca sul campo sono strumenti, oggi, fondamentali.

La realtà è che l'utenza italiana delle biblioteche sembra essere ancora legata ad un modello di biblioteca che, per quanto in crisi e per quanto pro-

blematico, è pur sempre di tipo tradizionale e, probabilmente, senza scendere sul campo ciò non sarebbe percepibile. Con ciò si vuole semplicemente sottolineare la complessità di questi temi e dei fenomeni che si situano all'interno dello spazio della biblioteca e della necessità, di conseguenza, di esaminare tali fenomeni nel loro contesto di attuazione per fare in modo che la biblioteca sia ancora veramente utile e sia in grado di rispondere alle reali esigenze dell'utenza.

---

## NOTE

- <sup>1</sup> *In primis* da alcune importanti monografie di PAOLO TRANIELLO, quali *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino, 2005 e *La biblioteca pubblica: storia di un istituto nell'Europa contemporanea*, Bologna, Il Mulino, 1997.
- <sup>2</sup> Per un inquadramento generale circa questa prospettiva di ricerca si può fare riferimento, fra gli altri, a MAURIZIO VIVARELLI, *Specie di spazi. Alcune riflessioni su osservazione e interpretazione della biblioteca pubblica contemporanea*, "AIB studi", 54, 2014, 2/3, p. 181-199.
- <sup>3</sup> MARIA PAGANO, *Lo spazio della biblioteca attraverso un'esperienza di microanalisi. I risultati di un'indagine su tre biblioteche toscane*, in *A partire dallo spazio. Osservare, pensare, interpretare la biblioteca*, a cura di Maurizio Vivarelli, Milano, Ledizioni, 2016, p. 151-234.
- <sup>4</sup> *The Identity of the Contemporary Public library. Principles and Methods of Analysis, Evaluation, Interpretation*, a cura di Margarita Pérez Pulido e Maurizio Vivarelli, Milano, Ledizioni, 2016.
- <sup>5</sup> CHIARA FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012; *Tra quantità e qualità. L'identità della biblioteca pubblica e la sua percezione*, in *Lo spazio della biblioteca*, a cura di Maurizio Vivarelli, Editrice Bibliografica, Milano, 2013, p. 407-413; *Interpretare le biblioteche con i big data*, in *A partire dallo spazio cit.*, p. 133-148.
- <sup>6</sup> Fra gli altri, PAOLO TRANIELLO, *Biblioteche e società cit.*, e GIOVANNI DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010.
- <sup>7</sup> Mi riferisco in particolare ai *big data* e alla *Grounded Theory*, i cui dettagli sono illustrati da CHIARA FAGGIOLANI, rispettivamente, in *La ricerca qualitativa per le biblioteche cit.*, e *Interpretare le biblioteche con i big data cit.*
- <sup>8</sup> Per maggiori dettagli si rimanda al Dossier *MOviMente è...*, in "Biblioteche oggi", 31 (2013), 7, p. 18-42 e al sito <http://www.comune.chivasso.to.it/biblioteca-MOviMente>.
- <sup>9</sup> Per maggiori informazioni sul programma *Movicentro* si rimanda al box di LORENZO RACCA, *Dentro il Movicentro*, "Biblioteche oggi", 31 (2013), 7, p. 38.
- <sup>10</sup> *Nati per leggere* è un programma attivo su tutto il territorio nazionale, con progetti locali che coinvolgono più di 2.000 comuni italiani. Informazioni dettagliate sono disponibili su <http://www.natiperleggere.it>.
- <sup>11</sup> Per maggiori informazioni si consigliano i contributi di GIULIANA CERRATO, *Il Sistema bibliotecario dell'area metropo-*

litana torinese, in *MOviMente è...* cit., p. 39-40; ILARIA BORDIGNON, *MOviMente nel territorio*, ivi, p.20-23; sito Sbam, <http://www.sbam.erasmo.it>.

<sup>12</sup> Dati forniti gentilmente alla sottoscritta da Serena Sonvilla, direttrice del MOviMente.

<sup>13</sup> A conferma di questa difficoltà e delle diverse soluzioni messe in atto da alcune biblioteche del nord Europa, si rimanda agli articoli contenuti nello Speciale *I nuovi spazi della biblioteca sociale*, in "Biblioteche oggi", 34 (2016), 8, p. 3-37.

<sup>14</sup> Regione Toscana, *La popolazione toscana e le biblioteche comu-*

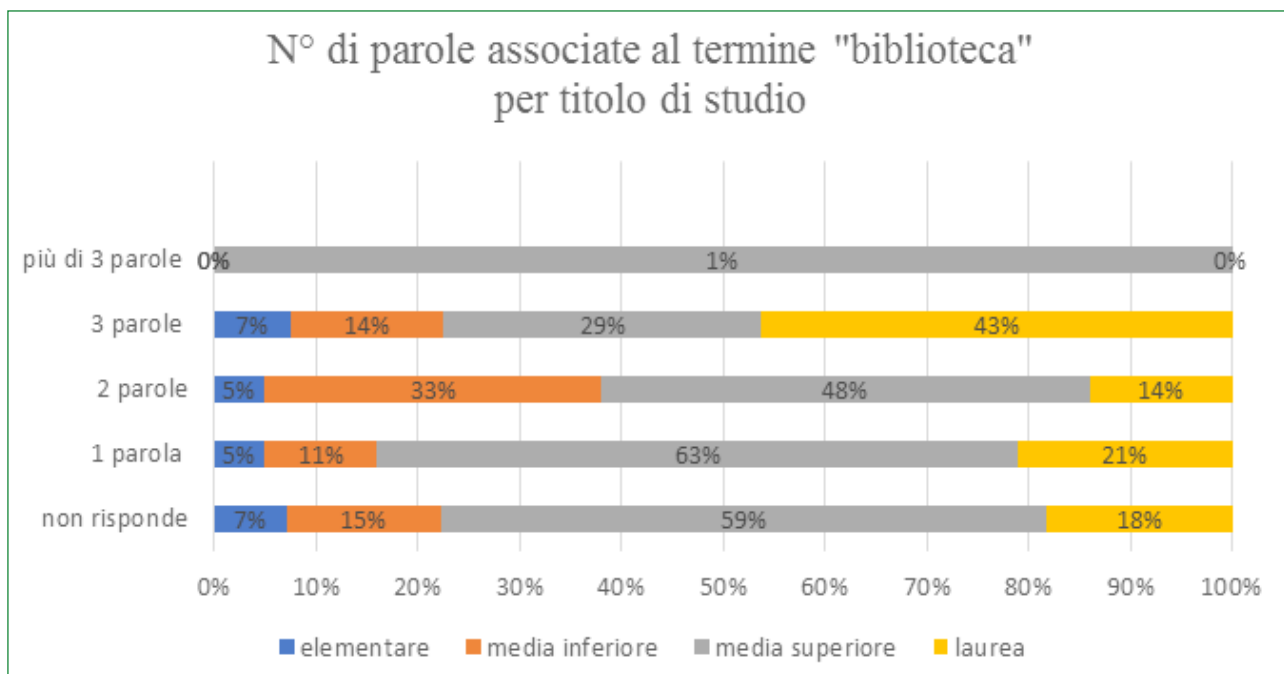
*nali. Indagine campionaria 2015*, a cura del Settore informativo di supporto alle decisioni, Ufficio regionale di statistica, pdf consultabile su <http://www.regione.toscana.it/-/la-popolazione-e-le-biblioteche-comunali>.

<sup>15</sup> Università della terza età di Chivasso, <http://www.unitrechivasso.it>.

<sup>16</sup> MARIA PAGANO, *Lo spazio della biblioteca attraverso un'esperienza di microanalisi*, in *A partire dallo spazio* cit., p. 151-234.

DOI: 10.3302/0392-8586-201703-030-1

## Appendice



	Meno di 18	18 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	Over 60
Cultura	4%	52%	8%	8%	17%	8%
Studio	22%	74%	-	4%	-	-
Libro/-i	20%	40%	10%	10%	10%	10%
Tranquillità	22%	55%	-	11%	11%	-
Lettura	-	86%	-	-	-	14%
Silenzio	17%	67%	-	17%	-	-
Relax	40%	-	20%	-	40%	-
Concentrazione	20%	80%	-	-	-	-
Incontro/-i	25%	50%	-	25%	-	-
Conoscenza	-	67%	34%	-	-	-
Accoglienza/accogliente	34%	34%	-	-	-	34%
Informazione/-i	-	50%	-	50%	-	-

Tab. 1. Percentuale delle parole associate al termine 'biblioteca' per fasce di età (continua)



Rispetto	100%	-	-	-	-	-
Serenità	50%	50%	-	-	-	-
Riflessione	-	100%	-	-	-	-
Condivisione	-	100%	-	-	-	-
Tempo	-	50%	-	50%	-	-

Tab. 1

	Elementare	Media inferiore	Media superiore	Laurea
Cultura	-	18%	45%	36%
Studio	8%	13%	65%	13%
Libro/-i	-	20%	30%	50%
Tranquillità	-	22%	44%	33%
Lettura	-	-	86%	14%
Silenzio	-	17%	50%	33%
Relax	40%	-	20%	40%
Concentrazione	-	20%	60%	20%
Incontro/-i	-	50%	50%	-
Conoscenza	-	-	-	100%
Accoglienza/accogliente	-	33%	67%	-
Informazione/-i	-	-	50%	50%
Rispetto	100%	-	-	-
Serenità	-	50%	50%	-
Riflessione	-	-	100%	-
Condivisione	-	-	-	100%
Tempo	-	-	-	100%

Tab. 2. Percentuale di parole associate al termine 'biblioteca' per titolo di studio

Area tematica	Meno di 18	18 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	Over 60
Immagine e atmosfera positiva	19%	48%	7%	4%	14%	7%
Studiare e lavorare	24%	70%	-	6%	-	-
Informarsi e conoscere	3%	53%	9%	9%	16%	9%
Socialità e servizi alla collettività	30%	41%	-	18%	6%	6%
Libri e lettura	11%	59%	5%	5%	5%	9%
La sede della biblioteca	-	20%	20%	-	-	60%
Immagine e servizi tradizionali	25%	-	-	-	25%	50%
Media e supporti multimediali	-	-	100%	-	-	-
Immagine e atmosfera negativa	-	-	-	-	-	-

Tab. 3. Correlazione tra aree tematiche e persone suddivise per fasce d'età

Area tematica	Elementare	Media inferiore	Media superiore	Laurea
Immagine e atmosfera positiva	7%	17%	44%	32%
Studiare e lavorare	6%	18%	60%	15%
Informarsi e conoscere	-	13%	47%	40%
Socialità e servizi alla collettività	18%	29%	29%	24%
Libri e lettura	-	12%	53%	35%
La sede della biblioteca	-	-	20%	80%
Immagine e servizi tradizionali	25%	25%	50%	-
Media e supporti multimediali	-	-	-	100%
Immagine e atmosfera negativa	-	-	-	-

Tab. 4. Correlazione tra aree tematiche e persone suddivise per titolo di studio

Area tematica	Numero delle occorrenze
A – Libri e lettura	Libro-i (10), lettura (7)
B – Informarsi e conoscere	Cultura (23), conoscenza (3), informazione (2), aggiornamento (1), apprendere (1), formazione (1), notizie (1)
C – Immagine e servizi tradizionali	Documentazione (1), espositore di conoscenza (1), ordinata (1), strumento di organizzazione culturale (1)
D – Studiare e lavorare	Studio (23), silenzio (6), compiti, impegno (1), ricerca (1), sapere (1)
E – Media e supporti multimediali	Postazioni internet (1)
F – La sede della biblioteca	Aule studio (1), comoda (1), efficiente (1), fornita (1), spazio (1)
G – Socialità e servizi alla collettività	Incontro-i (4), condivisione (2), rispetto (2), aggregazione (1), aggregazione sociale (1), centro sociale (1), comunità (1), confronto (1), giovani (1), scambio culturale (1), servizi (1), sguardi (1)
H – Immagine e atmosfera positiva	Tranquillità (9), concentrazione (5), relax (5), accoglienza/accolgente (3), riflessione (2), serenità (2), tempo (2), benessere (1), calma (1), cambiare il mondo (1), divertimento (1), evasione (1), futuro (1), identità (1), indispensabile (1), parole (1), posto più bello (1), profumo di carta (1), rifugio (1), spazio pubblico (1), tempo libero (1)
K – Immagine e atmosfera negativa	---

Tab. 5. Aree tematiche e numero delle occorrenze linguistiche utilizzate

## ABSTRACT

This article is an accurate synthesis of a case study about the MOviMente's Library of Chivasso, born as a three year degree course project in collaboration with Prof. Maurizio Vivarelli. The aim of project is to analyze, through a "holistic" perspective and using three different research methods (structured observations and non-structured observations, anonymous questionnaires and interviews), the perception that users have of the contemporary public library, its spaces and its collections.