

Tipi di biblioteca

MARIA PAGANO

Università di Torino
maripag16@gmail.com

Un'indagine sul cambiamento in tre biblioteche toscane

1. Lo spazio della biblioteca, dall'interno

I fenomeni, documentari, relazionali e socio-culturali che si manifestano negli spazi delle biblioteche pubbliche contemporanee, in cui si oggettiva e si manifesta il modello storicamente definito della *public library*, divenute oggi luoghi del sapere e della cultura ancora difficilmente definibili in modo univoco e condiviso, costituiscono il fondamento di un ampio progetto di ricerca, elaborato nelle sue linee generali già a partire da alcuni anni ed ancora in divenire, orientato ad analizzare, valutare e interpretare i diversi fenomeni che si situano nello spazio architettonico, bibliografico, informativo, digitale, antropologico della biblioteca, secondo una prospettiva unitaria e tendenzialmente olistica.¹ Questa prospettiva, prendendo in esame nel loro insieme le diverse tracce che nello spazio della biblioteca diventano visibili, permette di evitare l'adesione ad un modello prestabilito, e consente di comprendere che valutare l'identità della biblioteca pubblica contemporanea consiste in ultima analisi nell'elaborare un giudizio sul rapporto che esiste tra i fenomeni che si realizzano nello spazio della biblioteca e quelli presenti nello spazio ideale in cui si configura il modello di riferimento. L'obiettivo di questo contributo è quello di dar conto dell'evoluzione di questo approccio alla ricerca in biblioteca che ha trovato un suo punto di snodo nella elaborazione della tesi di laurea magistrale *Una visione olistica della biblioteca pubblica contemporanea. Studio di caso su tre biblioteche toscane: Oblate di Firenze, Ginestra di Montevarchi, MMAB di Montelupo Fiorentino*, elaborata da chi scrive. Tema della ricerca, e della tesi, è stata l'indagine dello spazio, nel senso sopra indicato, di tre istituti documentari toscani: Biblioteca delle Oblate (Firenze),² Biblioteca di Ginestra-Fabbrica della conoscenza di Monte-

varchi (Arezzo),³ MMAB, Montelupo Museo Archivio Biblioteca di Montelupo Fiorentino (Firenze).⁴ L'indagine condotta presso le tre biblioteche toscane è caratterizzata dall'impiego di una sorta di *ma-shup* metodologico che ha visto l'utilizzo di diverse metodologie di analisi e ricerca, per raggiungere una rappresentazione integrata degli esiti del lavoro di indagine programmato.⁵ Per ciò che concerne la metodologia di indagine, ovvero la prospettiva teorica della ricerca, si è optato per una tipologia a matrice mista, adottando tecniche della metodologia quantitativa e in misura maggiore tecniche e strategie di quella qualitativa. Il lavoro si è sviluppato in due fasi distinte ma parallele, ovvero l'osservazione a distanza o naturalistica, tipica della ricerca a matrice etnografica, e l'utilizzo sia di questionari anonimi somministrati agli utenti delle tre biblioteche sia di interviste non strutturate attraverso un campionamento teorico o campionamento a scelta ragionata: i soggetti sono stati cioè selezionati sulla base della loro rilevanza in relazione alle domande di ricerca e sulla base degli aspetti che emergevano via via che l'indagine proseguiva.⁶ Da un punto di vista pratico si è proceduto:

- visitando preliminarmente le singole istituzioni, per raccogliere tutti i dati e le informazioni necessarie alla successiva fase di lavoro sul campo;
- rilevando la configurazione architettonica, organizzativa e funzionale dello spazio, per individuare le azioni consentite e quelle non consentite, selezionando ambienti informativi di particolare interesse e strutturando un prospetto contenente le azioni tipizzate più frequenti utilizzato nella fase delle osservazioni strutturate non partecipanti;
- osservando lo spazio e le persone secondo una prospettiva a matrice etnografica e rilevando i diversi modi d'uso degli spazi e delle risorse da parte degli utenti, in un periodo campione la cui dura-

ta temporale ha oscillato tra i quattro giorni per le biblioteche Ginestra e MMAB e i sei giorni per la biblioteca delle Oblate, variazione dettata dalle dimensioni sia dell'istituzione bibliotecaria sia del bacino d'utenza di riferimento;

- distribuendo e somministrando il medesimo questionario anonimo nelle tre sedi e rilevando contemporaneamente, attraverso interviste agli utenti, la percezione dello spazio della struttura bibliotecaria considerata.

Nei paragrafi successivi verranno presentate le modalità di svolgimento di queste diverse fasi, i risultati ottenuti e un commento agli stessi che troverà una sua rappresentazione finale e completa nell'ultimo paragrafo.

2. Metodi, procedure e sintesi dei risultati

2.1. Osservazioni

La tecnica dell'osservazione non partecipante ha permesso di studiare i comportamenti e i modi d'uso degli spazi e delle raccolte delle tre sedi bibliotecarie da parte dei rispettivi utenti di riferimento. Nello specifico sono state condotte sia osservazioni strutturate, che hanno previsto l'impiego di una griglia contenente azioni tipizzate individuate nelle tre sedi osservate e riportata di seguito insieme ai risultati ottenuti, presentati per maggiore chiarezza attraverso una tabella sinottica, sia di osservazioni libere, i cui risultati sono stati riportati in maniera narrativa, cercando di mantenere quel distacco scientifico tipico della ricerca etnografica e utile a restituire un'immagine della biblioteca e delle effettive modalità di utilizzo dei suoi spazi e delle sue collezioni.

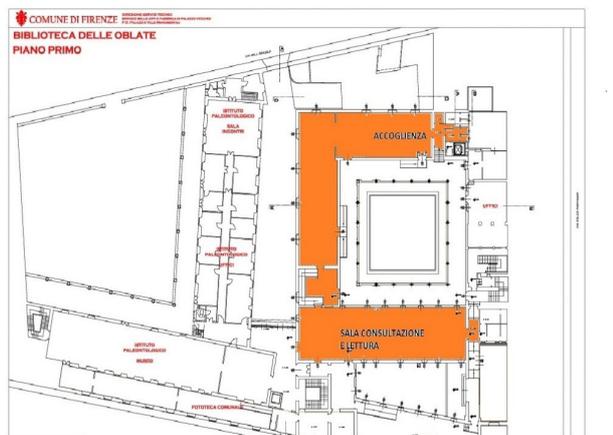


Fig. 1. Planimetria primo piano delle Oblate con aree oggetto di indagine evidenziate

2.2. Osservazioni strutturate

La griglia (Tabella 1, p. 17) si compone di un totale di 31 azioni frequenti osservate in zone specifiche delle biblioteche prese in esame durante il periodo della ricerca. Presso la Biblioteca delle Oblate, nell'arco di una settimana (dal 16/6/2014 al 20/6/2014), sono state prese in esame:

- l'area di accoglienza/reference e la sala di consultazione al primo piano (Fig. 1);

- la sala lettura al secondo piano e la terrazza (Fig. 2).

Presso la Biblioteca della Ginestra di Montevarchi, riducendo l'osservazione a soli tre giorni a causa della minore dimensione degli spazi (dal 24/11/2014 al 26/11/2014), gli ambienti oggetto della osservazione sono stati:

- l'area di ingresso ed accoglienza (Fig. 3);

- la sala lettura al secondo piano (sala saggistica / medioteca) (Fig. 4).

Infine presso il MMAB di Montelupo Fiorentino (in un periodo di tre giorni, dal 27/11/2014 al 29/11/2014), la rilevazione ha riguardato:

- l'area di ingresso e le tre sale di lettura (Fig. 5).

Le azioni individuate ruotano intorno ad alcuni nuclei tematici ritenuti importanti per indagare sia il comportamento degli utenti rispetto all'utilizzo e alla conoscenza degli spazi fisici della biblioteca ("entra e si orienta", "non sa orientarsi", "utilizza la segnaletica", etc.), sia rispetto alla percezione ed uso dei servizi bibliografici, catalografici, digitali della biblioteca pubblica ("chiede in prestito/restituisce un libro", "utilizza la postazione audio/video", ecc.):

- uso degli spazi;

- uso delle collezioni e delle risorse documentarie e digitali della biblioteca;

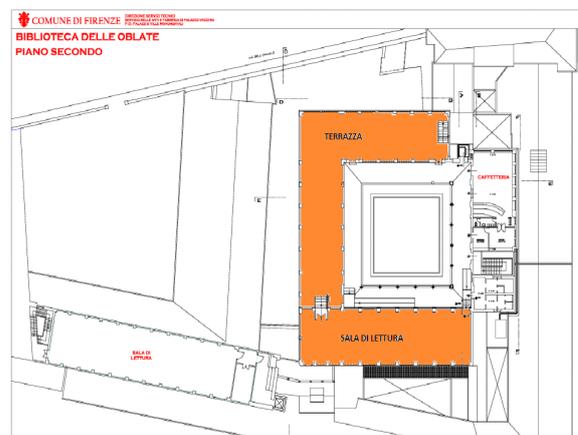


Fig. 2. Planimetria secondo piano delle Oblate con aree oggetto di indagine evidenziate

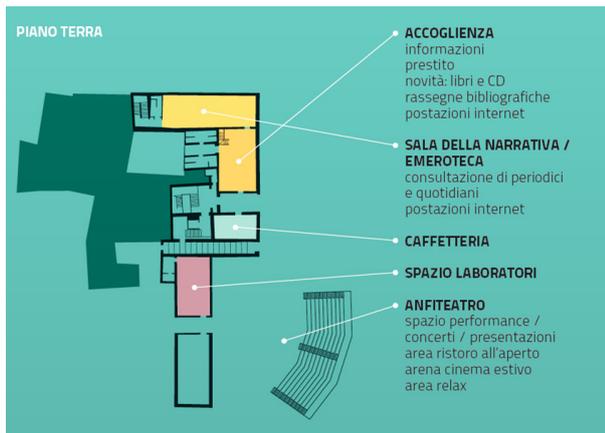


Fig. 3. Planimetria Biblioteca della Ginestra (Piano terra)



Fig. 4. Planimetria Biblioteca della Ginestra (Secondo piano)

- modalità di utilizzo, comportamenti e prossemica degli utenti.

Dal punto di vista pratico le diverse azioni degli utenti sono state annotate con delle crocette all'interno della griglia e la semplice somma di queste, riportata nella tabella 1,⁷ ha permesso di individuare la frequenza con la quale vengono ripetuti movimenti e abitudini. Il passo successivo nell'elaborazione, ma parallelo in fase di osservazione, è stato quello di dar conto anche della sequenza completa dell'azione compiuta dal singolo utente osservato, per poter descrivere i percorsi più frequenti effettuati dalle persone. Questo accorgimento permette di comprendere ad esempio il corretto funzionamento della segnaletica o le modalità di utilizzo e ricerca sul catalogo in linea, che se non si concludono in maniera positiva portano inevitabilmente l'utente a rinunciare o a chiedere informazioni all'operatore bibliotecario, fornendo in tal modo informazioni interessanti, in

ordine al grado di funzionamento dei diversi servizi. La tabella evidenzia che le tre biblioteche presentano un numero molto elevato di utenti che entrando sono in grado di orientarsi autonomamente e con successo, sia nell'area di ingresso sia nelle sale di consultazione e lettura, tanto da ritenerli con molta probabilità utenti abituali della biblioteca.⁸ Questo dato viene confermato dal basso numero di persone che chiedono informazioni direzionali al personale delle sedi, numero che aumenta per la Ginestra dato che nella fase di osservazione era una biblioteca di recente creazione, e gli utenti, seppur abituali, necessitavano di elementi informativi di natura diversa, connessi all'uso della biblioteca e dei suoi servizi.

La richiesta di informazioni bibliografiche presenta invece alcune oscillazioni rispetto alla situazione precedente, con una maggiore frequenza registrabile nella sede delle Oblate, mentre in tutte e tre



Fig. 5. Planimetria biblioteca del MMAB

le sedi si nota uno scarso utilizzo delle postazioni dedicate al catalogo.⁹ Anche tra gli scaffali il movimento degli utenti è libero e autonomo nella maggior parte dei casi. Proseguendo nell'analisi della griglia di valutazione tocchiamo il secondo blocco tematico individuato, quello sulla percezione e l'uso delle raccolte e dei servizi della biblioteca: gli utenti delle tre sedi si recano al bancone per chiedere in prestito o restituire prevalentemente libri, ma sono generalmente pochi

AZIONI		NUMERO UTENTI					
		INGRESSO*(a)			LETTURA*(b)		
		O	G	M	O	G	M
ENTRA	SI ORIENTA (utente abituale)	64	52	98	32	40	51
	NON SA ORIENTARSI	7	1	---	2	---	2
GUARDA LA SEGNALETICA		2	---	---	---	---	---
VA VERSO AREA DI SVAGO		---	1	---	---	---	---
SI DIRIGE AL PIANO SUPERIORE		---	35	22	---	1	24
SI DIRIGE IN SALA RAGAZZI		---	---	35	---	---	9
SI DIRIGE AL BANCONE PER CHIEDERE INFORMAZIONI:	DIREZIONALI	5	3	2	1	---	---
	BIBLIOGRAFICHE	7	2	5	5	---	---
	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	---	1	---	1	---	---
	ALTRO	2	4	9	1	---	---
CHIEDERE IN PRESTITO/RESTITUIRE:	LIBRI	7	15	13	6	---	---
	PERIODICI	---	---	---	---	---	---
	DVD	1	1	1	---	---	---
	CD MUSICALI	---	---	---	1	---	---
	RIVISTE E FUMETTI	---	1	---	---	---	---
	E-READER	---	---	---	---	---	---
UTILIZZA LA POSTAZIONE CATALOGO/PC:	IN MODO AUTONOMO	2	---	13	2	---	4
	RITORNA E CHIEDE INFO	---	---	---	---	---	---
UTILIZZA LA POSTAZIONE AUDIO/VIDEO:	IN MODO AUTONOMO	---	---	---	---	---	---
	CHIEDE AIUTO AL PERSONALE	---	---	---	---	---	---
PRENDE IN CONSULTAZIONE LIBRI/RIVISTE:	SEDUTO AL TAVOLO	---	---	---	1	---	---
	SEDUTO SULLE POLTRONE	2	4	---	2	---	---
	ALTRO	---	1	---	1	---	---
SI AVVICINA ALLO SCAFFALE NOVITA':	CONSULTA SENZA PRENDERE	---	3	---	2	---	---
	PRENDE IN PRESTITO	1	---	---	1	---	---
SI MUOVE TRA GLI SCAFFALI:	SA ORIENTARSI	10	8	10	4	3	---
	NON SA ORIENTARSI/CHIEDE AIUTO	---	4	---	1	---	6
SI SIEDE AI TAVOLI:	PER STUDIARE CON LIBRI PROPRI	2	---	28	3	29	20
	PER LEGGERE UN LIBRO PROPRIO	1	---	---	2	---	---
	UTILIZZANDO MATERIALE BIBLIOTECA	2	---	5	---	5	6
	UTILIZZANDO PROPRIO PC	4	---	9	3	3	3
	UTILIZZA UNA POSTAZIONE PC	---	---	---	---	---	---

Tab.1. Osservazioni strutturate.

*(a) Per le Oblate si è fatto riferimento alla sala consultazione al primo piano a causa della grandezza della struttura e perché in questa area sono posizionati i banconi del *reference* utilizzati per il prestito e l'iscrizione degli utenti ai servizi della biblioteca.

*(b) Per le Oblate ci si riferisce alla sala lettura al 3° piano e all'area della terrazza.

coloro che utilizzano all'interno dell'edificio le risorse documentarie della biblioteca. Molti, infatti, durante le osservazioni erano seduti ai tavoli o alle poltrone delle aree analizzate per utilizzare libri e pc propri per studiare. Una differenza importante che emerge per la biblioteca del MMAB rispetto alle altre due è l'alta frequentazione della sala ragazzi, dato che può essere spiegato tenendo conto del fatto che in questa biblioteca, dalle dimensioni più piccole rispetto alle altre due, gli utenti e gli studenti che necessitano di spazio per leggere e studiare occupano tutte le zone disponibili e dunque anche le aree non propriamente pensate per il target adulto. Inoltre nelle altre biblioteche la sala ragazzi era una sala appositamente allestita e pensata per rispondere alle esigenze dei più piccoli mentre al MMAB non vi è una netta distinzione negli arredi e nella fisionomia dello spazio rispetto al resto dell'edificio.

Concludendo e tentando di delineare una visione d'insieme sulle tre biblioteche toscane possiamo affermare che nonostante la differenza architettonica e documentaria delle tre strutture considerate gli utenti sono in grado di muoversi autonomamente tra le sale delle sedi, e prediligono utilizzare tali spazi per studiare o leggere con risorse proprie e non con quelle messe a disposizione dalla biblioteca di riferimento, che vengono comunque prese in prestito per la lettura o lo studio a casa. Il bibliotecario ricopre ancora un ruolo importante e di fiducia per gli utenti, che vi si rivolgono con più facilità, senza utilizzare il catalogo on-line, sia per le ricerche catalografiche/bibliografiche sia per ricevere informazioni di altro tipo.

2.3. Osservazioni non strutturate

Le osservazioni non strutturate sono state condotte nello stesso periodo di somministrazione del questionario e delle osservazioni strutturate, mutuandone la tecnica dalla ricerca etnografica e non partecipante: gli utenti, le azioni e i comportamenti da essi tenuti sono stati annotati in un diario in forma narrativa e hanno permesso di completare e integrare il quadro informativo emerso dai dati delle osservazioni strutturate. Nei limiti di spazio del presente articolo, possiamo affermare brevemente che: si riconferma un uso molto limitato delle risorse documentarie e digitali all'interno degli

spazi fisici delle tre sedi; la socialità è molto forte e sviluppata presso le Oblate, dove la disposizione architettonica consente e permette una maggiore libertà d'uso degli spazi, mentre nelle altre due sedi sono state rilevate pratiche ed attività "sociali" con minore frequenza ma con maggiori contatti tra gli utenti e senso di appartenenza alla sede bibliotecaria per la Ginestra rispetto al MMAB, in quanto quest'ultimo risulta limitato dalle sue stesse peculiarità fisiche dettate dalla disposizione degli spazi e delle sale.

2.4. I questionari

Vengono ora presentati i risultati della ricerca ottenuti grazie all'impiego della seconda fase del metodo di ricerca adottato ovvero l'impiego di questionari anonimi. Il questionario è costituito da 54 domande, riportate in parte nella tabella 2, che ruotano concettualmente intorno a tre macro aree tematiche ritenute fondamentali per indagare l'identità delle singole istituzioni:

- domande afferenti al modello classico della biblioteca;
- domande afferenti al modello "sociale"¹⁰ della biblioteca;
- domande circa il ruolo del bibliotecario e come questo viene percepito rispetto al modello classico e al modello "sociale".

Per permettere agli utenti di esprimere la propria opinione si è pensato di adottare la tecnica della scala Likert in cui ad ogni domanda, tecnicamente definita *item*, corrisponde una risposta da esprimere attraverso una scala di accordo/disaccordo a cinque modalità, da "moltissimo" a "per nulla". La semplice somma delle diverse opinioni raccolte, presentata di seguito in maniera sinottica nella tabella 2, e la loro elaborazione in grafici ha permesso di delineare il punto di vista complessivo degli utenti delle singole sedi rispetto ad un determinato tema analizzato e successivamente di individuare la varietà dei possibili incroci di dati, grazie alla presenza della sezione contenente le informazioni sul compilatore, che consentono di valutare le possibili variazioni ad ogni risposta in base all'appartenenza ad un gruppo specifico di rispondenti (età, titolo di studio ecc...) per ricostruire indicatori più precisi e un tessuto di relazioni sottese ai dati stessi altrimenti non visibile dalla semplice lettura delle singole risposte.

A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
1 Qualità dello spazio architettonico	O	A	19%	B	48%	C	31%	D	2%	E	0%
	G	A	30%	B	39%	C	22%	D	9%	E	0%
	M	A	25%	B	46%	C	29%	D	0%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
2 Qualità delle collezioni (cartacee e digitali)	O	A	36%	B	32%	C	24%	D	8%	E	0%
	G	A	38%	B	42%	C	17%	D	4%	E	0%
	M	A	43%	B	36%	C	14%	D	7%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
3 Qualità del catalogo in linea	O	A	37%	B	33%	C	20%	D	10%	E	1%
	G	A	32%	B	45%	C	18%	D	5%	E	0%
	M	A	30%	B	41%	C	26%	D	4%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
4 Qualità dei servizi (prestito, prestito interbibliotecario)	O	A	48%	B	45%	C	7%	D	0%	E	0%
	G	A	48%	B	52%	C	0%	D	0%	E	0%
	M	A	39%	B	54%	C	0%	D	0%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
5 Qualità del servizio di <i>reference</i>	O	A	31%	B	46%	C	21%	D	3%	E	0%
	G	A	29%	B	52%	C	19%	D	0%	E	0%
	M	A	17%	B	61%	C	17%	D	4%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
6 Qualità dei servizi digitali (accesso internet, wi-fi)	O	A	26%	B	35%	C	20%	D	14%	E	6%
	G	A	43%	B	30%	C	22%	D	4%	E	0%
	M	A	25%	B	39%	C	29%	D	7%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
7 Qualità dei servizi dedicati alla cultura locale	O	A	14%	B	37%	C	36%	D	12%	E	0%
	G	A	9%	B	32%	C	50%	D	9%	E	0%
	M	A	0%	B	39%	C	50%	D	11%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
8 Qualità nell'uso dei <i>social media</i>	O	A	4%	B	22%	C	32%	D	31%	E	10%
	G	A	26%	B	22%	C	30%	D	22%	E	0%
	M	A	0%	B	33%	C	44%	D	11%	E	11%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
9 Servizi di promozione della lettura per bambini/ ragazzi	O	A	28%	B	43%	C	17%	D	11%	E	1%
	G	A	43%	B	30%	C	17%	D	4%	E	4%
	M	A	37%	B	33%	C	19%	D	11%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
10 Attività di promozione della lettura per adulti	O	A	22%	B	42%	C	31%	D	5%	E	0%
	G	A	17%	B	52%	C	26%	D	4%	E	0%
	M	A	22%	B	37%	C	30%	D	11%	E	0%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
11 Gruppi di lettura	O	A	8%	B	24%	C	39%	D	20%	E	8%
	G	A	10%	B	48%	C	29%	D	10%	E	5%
	M	A	8%	B	28%	C	32%	D	28%	E	4%
A Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?											
12 Qualità dei servizi interculturali	O	A	17%	B	37%	C	30%	D	9%	E	7%
	G	A	29%	B	33%	C	24%	D	14%	E	0%
	M	A	4%	B	46%	C	33%	D	17%	E	0%

Tab. 2. Tabella di sintesi (segue alle p. 20 - 21 - 22)

A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
13 Attività di <i>information literacy</i>	O	A	11%	B	27%	C	39%	D	19%	E	5%
	G	A	27%	B	27%	C	23%	D	14%	E	9%
	M	A	11%	B	37%	C	37%	D	11%	E	4%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
14 Attività formative	O	A	13%	B	42%	C	32%	D	9%	E	4%
	G	A	23%	B	32%	C	27%	D	18%	E	0%
	M	A	15%	B	42%	C	38%	D	0%	E	4%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
15 Corsi e incontri	O	A	23%	B	39%	C	23%	D	13%	E	1%
	G	A	9%	B	50%	C	23%	D	18%	E	0%
	M	A	8%	B	44%	C	44%	D	4%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
16 Eventi teatrali, musicali e artistici	O	A	27%	B	25%	C	32%	D	11%	E	5%
	G	A	9%	B	41%	C	27%	D	23%	E	0%
	M	A	19%	B	33%	C	30%	D	15%	E	4%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
17 La professionalità e le competenze dei bibliotecari	O	A	56%	B	33%	C	10%	D	1%	E	0%
	G	A	68%	B	27%	C	5%	D	0%	E	0%
	M	A	41%	B	48%	C	7%	D	3%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
18 Servizi di ristoro	O	A	17%	B	35%	C	32%	D	13%	E	2%
	G	A	9%	B	35%	C	39%	D	17%	E	0%
	M	A	11%	B	30%	C	37%	D	22%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
19 Possibilità di stabilire relazioni umane significative	O	A	16%	B	31%	C	40%	D	12%	E	1%
	G	A	9%	B	41%	C	41%	D	5%	E	5%
	M	A	7%	B	56%	C	30%	D	7%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
20 Cooperazione con altre biblioteche	O	A	43%	B	38%	C	16%	D	4%	E	0%
	G	A	27%	B	32%	C	32%	D	5%	E	5%
	M	A	24%	B	59%	C	14%	D	3%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
21 Cooperazione con archivi e musei	O	A	26%	B	44%	C	24%	D	6%	E	0%
	G	A	38%	B	24%	C	24%	D	5%	E	10%
	M	A	11%	B	54%	C	32%	D	4%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
22 Cooperazione con associazioni culturali	O	A	22%	B	36%	C	36%	D	4%	E	3%
	G	A	23%	B	45%	C	18%	D	9%	E	5%
	M	A	4%	B	46%	C	42%	D	8%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
23 Cooperazione con le scuole	O	A	29%	B	38%	C	28%	D	12%	E	8%
	G	A	41%	B	27%	C	14%	D	4%	E	13%
	M	A	27%	B	42%	C	23%	D	16%	E	0%
A	Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecari?										
24 Collaborazione con associazioni di volontariato	O	A	19%	B	28%	C	32%	D	12%	E	8%
	G	A	22%	B	35%	C	26%	D	4%	E	13%
	M	A	8%	B	20%	C	56%	D	16%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
1 Competenze per la catalogazione	O	A	26%	B	49%	C	22%	D	2%	E	1%
	G	A	39%	B	43%	C	13%	D	4%	E	0%
	M	A	24%	B	59%	C	17%	D	0%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
2 Competenze per i servizi di <i>reference</i>	O	A	31%	B	44%	C	24%	D	1%	E	0%
	G	A	36%	B	45%	C	18%	D	0%	E	0%
	M	A	19%	B	65%	C	15%	D	0%	E	0%

B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
3	O	A	22%	B	43%	C	32%	D	4%	E	0%
	G	A	26%	B	39%	C	22%	D	13%	E	0%
	M	A	14%	B	59%	C	21%	D	7%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
4	O	A	21%	B	45%	C	31%	D	4%	E	0%
	G	A	26%	B	52%	C	17%	D	4%	E	0%
	M	A	19%	B	59%	C	22%	D	0%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
5	O	A	18%	B	45%	C	34%	D	3%	E	0%
	G	A	17%	B	57%	C	22%	D	4%	E	0%
	M	A	4%	B	52%	C	36%	D	8%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
6	O	A	13%	B	44%	C	37%	D	6%	E	0%
	G	A	26%	B	39%	C	26%	D	9%	E	0%
	M	A	11%	B	52%	C	33%	D	4%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
7	O	A	15%	B	46%	C	28%	D	10%	E	1%
	G	A	17%	B	39%	C	30%	D	13%	E	0%
	M	A	15%	B	37%	C	37%	D	11%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
8	O	A	65%	B	30%	C	2%	D	1%	E	1%
	G	A	61%	B	30%	C	9%	D	0%	E	0%
	M	A	68%	B	21%	C	11%	D	0%	E	0%
B	Quali aspetti ritiene siano più importanti per valutare la professionalità del bibliotecario?										
9	O	A	12%	B	28%	C	45%	D	10%	E	5%
	G	A	9%	B	55%	C	18%	D	18%	E	0%
	M	A	8%	B	35%	C	42%	D	12%	E	4%
C	Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:										
1	O	A	30%	B	46%	C	15%	D	7%	E	1%
	G	A	33%	B	46%	C	17%	D	4%	E	0%
	M	A	31%	B	55%	C	14%	D	0%	E	0%
C	Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:										
2	O	A	22%	B	35%	C	24%	D	13%	E	5%
	G	A	25%	B	38%	C	25%	D	8%	E	4%
	M	A	7%	B	55%	C	28%	D	10%	E	0%
C	Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:										
3	O	A	6%	B	12%	C	19%	D	38%	E	25%
	G	A	0%	B	13%	C	4%	D	54%	E	29%
	M	A	0%	B	0%	C	7%	D	52%	E	41%
C	Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:										
4	O	A	5%	B	33%	C	51%	D	10%	E	1%
	G	A	8%	B	46%	C	46%	D	0%	E	0%
	M	A	4%	B	25%	C	57%	D	14%	E	0%
C	Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:										
5	O	A	5%	B	21%	C	51%	D	22%	E	1%
	G	A	4%	B	42%	C	50%	D	4%	E	0%
	M	A	4%	B	38%	C	42%	D	15%	E	0%
C	Lo spazio della biblioteca delle Oblate/Ginestra/MMAB è:										
6	O	A	19%	B	27%	C	36%	D	15%	E	4%
	G	A	14%	B	50%	C	32%	D	5%	E	0%
	M	A	21%	B	52%	C	17%	D	10%	E	0%

C Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecario?											
7	O	A	21%	B	49%	C	25%	D	5%	E	0%
	G	A	13%	B	39%	C	43%	D	4%	E	0%
	M	A	11%	B	21%	C	54%	D	14%	E	0%
C Quali aspetti ritiene siano più importanti per garantire qualità ai servizi bibliotecario?											
8	O	A	16%	B	46%	C	28%	D	9%	E	1%
	G	A	14%	B	50%	C	9%	D	23%	E	5%
	M	A	17%	B	55%	C	24%	D	3%	E	0%

Il commento alla seguente tabella richiederebbe un'adeguata esposizione che purtroppo in questa sede non è possibile effettuare e di conseguenza si rimanda al volume che verrà pubblicato prossimamente e alla tesi di laurea per un commento ai dati delle singole realtà bibliotecarie,¹¹ mentre si cercherà ora, attraverso l'ausilio di grafici, di esporre un'analisi comparata delle tre sedi toscane rispetto a 10 delle domande totali del questionario, scelte in quanto ritenute significative per rappresentare il punto di vista degli utenti rispetto ai tre macro temi esposti precedentemente e dunque:

A. Domande relative ai servizi classici:

- qualità dello spazio architettonico;
- qualità delle collezioni;
- qualità del catalogo in linea;
- qualità complessiva dei servizi.

B. Domande relative ai servizi "sociali":

- attività di promozione della lettura per adulti;
- organizzazione di corsi e incontri.

C. Domande riguardanti ruolo e funzioni del bibliotecario:

- competenze catalografiche;
- competenze per i servizi di *reference*;
- competenze per le attività di promozione della lettura;
- competenze per l'organizzazione di corsi e incontri.

Rispetto all'importanza attribuita allo spazio architettonico dagli utenti delle tre sedi bibliotecarie, la tabella mostra che in generale questo aspetto è percepito come "molto importante" in ognuna delle tre biblioteche analizzate, nonostante siano tre strutture architettonicamente molto diverse. Probabilmente ciò si spiega alla luce del fatto che gli utenti di queste istituzioni sono a contatto con edi-

fici bibliotecari, sia di origini antiche come le Oblate o di recente ristrutturazione come la Ginestra e il MMAB, dalla conformazione architettonica ben definita, che influenza e modifica le pratiche d'uso degli spazi e che li porta inevitabilmente a percepire lo stretto legame che esiste tra aspetto esteriore, arredi interni e servizi offerti dalla biblioteca.

La qualità delle collezioni ricopre in tutti e tre i casi una grandissima importanza tra quei servizi considerati necessari a garantire qualità ai servizi bibliotecari, ed infatti l'opzione "moltissimo" è stata tra le variabili più scelte dagli utenti delle tre sedi (36% Oblate, 38% Ginestra, 43% MMAB).

Anche l'importanza del catalogo in linea e il buon funzionamento dei servizi classici riportano valori alti tra le opzioni "moltissimo" e "molto" in tutte e tre le sedi. Tra i cosiddetti servizi "sociali" l'attività di promozione della lettura per adulti è ritenuta molto importante dagli utenti delle tre realtà bibliotecarie (42% Oblate, 52% Ginestra, 37% MMAB), così come l'organizzazione di corsi e incontri (39% Oblate, 50% Ginestra, 44% MMAB), nonostante l'offerta di questo tipo di servizi sia diversa per quantità e qualità nelle tre sedi scelte. Stilando una classifica riassuntiva sull'importanza attribuita ai servizi classici e "sociali" complessivamente nelle diverse biblioteche otteniamo questi risultati:

1. Qualità dei servizi classici [94%]
2. Qualità delle collezioni [72%]
3. Qualità del catalogo in linea [71%]
4. Qualità dello spazio architettonico [68%]
5. Attività di promozione della lettura per adulti [64%]
6. Organizzazione di corsi e incontri [60%].

Seguendo questa restituzione del dato, le competenze che il bibliotecario dovrebbe possedere secondo gli utenti di tutte e tre le biblioteche toscane indagate sono nell'ordine di gradimento:

1. Competenze per la catalogazione – competenze per i servizi di *reference* [78%]
2. Competenze per la promozione della lettura [67%]
3. Competenze per l'organizzazione di corsi e incontri [59%].

2.4 Correlazioni tra variabili

Nel seguente paragrafo ci si occuperà di incrociare i valori ottenuti per i singoli item e nelle singole biblioteche con alcuni elementi che caratterizzano i compilatori del questionario stesso e nello specifico: età, titolo di studio, numero di libri letti, utilizzo dei social network/non utilizzo dei social network. Tra le domande e i numerosi risultati a cui si è pervenuti si è scelto di riassumere qui con una singola domanda per ciascuno dei tre blocchi tematici individuati l'opinione degli utenti delle tre biblioteche toscane suddivisi per gruppi di appartenenza.¹² Gli orientamenti degli utenti sono dunque riferiti ai seguenti tre ambiti:

- servizi classici: qualità dei servizi (prestito, prestito interbibliotecario, fornitura documenti);
- servizi “sociali”: organizzazione di corsi e incontri;
- competenze del bibliotecario, relative sia all'erogazione dei servizi classici che “sociali”.

La sezione è strutturata in modo da porre l'attenzione su ciascuna delle tre sedi bibliotecarie, mentre l'analisi complessiva è contenuta nell'ultimo paragrafo dell'articolo per consentire ai lettori di raggiungere quella visione olistica a cui l'intera ricerca ha cercato di tendere fin dalle sue origini.

Biblioteca delle Oblate

Il primo blocco tematico trova la sua massima espressione nella domanda sulla qualità dei servizi (prestito, prestito interbibliotecario ecc...). Nei primi quattro grafici (1-4) viene presa in considerazione l'opinione degli utenti delle Oblate, per i quali notiamo che, nonostante i raggruppamenti per età, titolo di studio, numero di libri letti e uso o non uso di social network, i servizi classici sono ritenuti molto importanti con picchi elevati rispetto al totale dei rispondenti sia nell'opzione “molto” sia nell'opzione “moltissimo”.

Il secondo blocco tematico (grafici 5-8), che per comodità abbiamo definito “sociale”, ha come domanda emblematica quella sull'importanza

dell'organizzazione di corsi e incontri. Rispetto alle posizioni nette emerse nella domanda precedente vediamo che le risposte spaziano maggiormente tra le varie opzioni e che l'opinione generale si assesta tra molto e abbastanza.

Il terzo blocco tematico, riferito alle competenze del bibliotecario, conferma i risultati indicati precedentemente: gli utenti delle Oblate ritengono che il bibliotecario “ideale” debba disporre di qualificate competenze nell'ambito dei servizi “classici” e buone capacità per l'organizzazione di attività tipiche del modello definito “sociale” (attività di promozione della lettura, organizzazione di corsi e incontri ecc.).

Ginestra Fabbrica della conoscenza

Gli utenti di Ginestra, seppur suddivisi nelle loro diverse tipologie esprimono in maniera netta la loro preferenza per i servizi tipici del modello “classico” mentre, come è possibile notare nei grafici 9-12, ritengono che l'organizzazione di corsi e incontri sia meno importante per conferire qualità alla biblioteca ed ai suoi servizi.

La stessa situazione è ravvisabile nelle considerazioni sulle competenze che il bibliotecario dovrebbe avere.

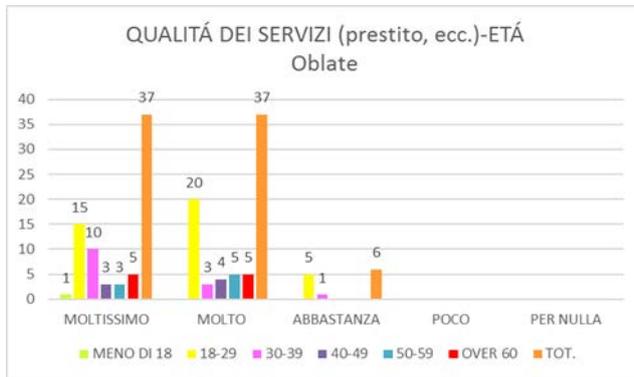
MMAB

La qualità dei servizi “classici” (grafici 17-20) è sentita tra ciò che maggiormente conferisce qualità alla biblioteca pubblica contemporanea anche dagli utenti del MMAB, per i quali invece l'organizzazione di corsi e incontri (grafici 21-24) rientra tra quei servizi abbastanza importanti per la biblioteca pubblica; a partire da queste considerazioni si muovono anche quelle relative alle competenze e al ruolo del bibliotecario che dovrebbe avere delle spiccate conoscenze per la gestione dei servizi di prestito, prestito interbibliotecario ma non necessariamente nell'organizzazione di corsi e incontri.

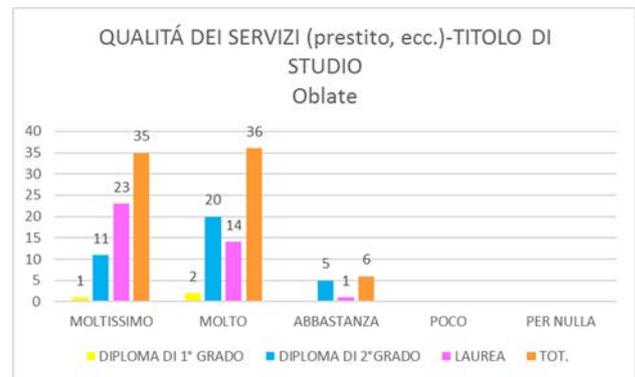
3. Osservazioni conclusive

L'obiettivo di questo contributo era quello di presentare le linee guida essenziali di un progetto volto ad analizzare, valutare e interpretare alcuni tratti specifici della biblioteca pubblica contemporanea, e in particolare le relazioni e le connessioni

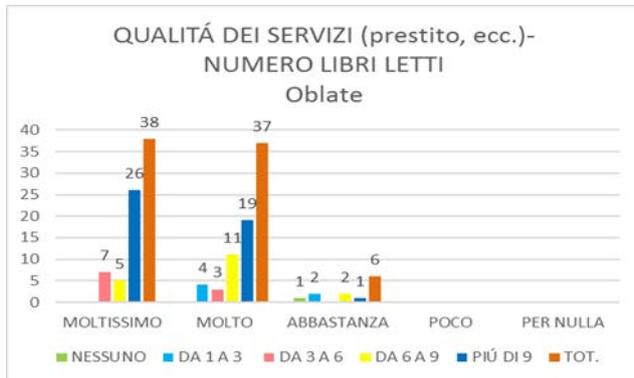
BIBLIOTECA DELLE OBLATE



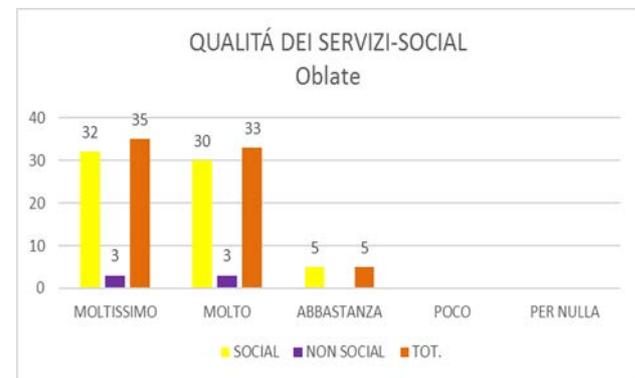
1



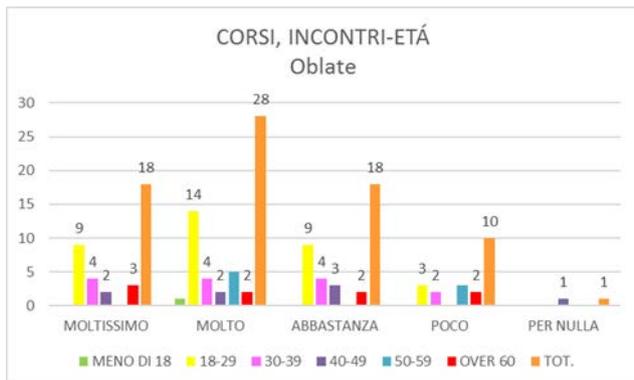
2



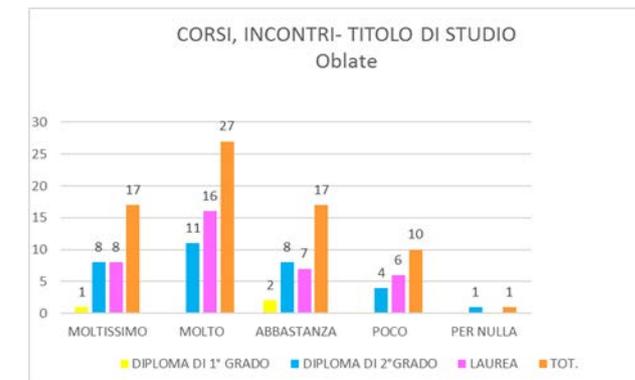
3



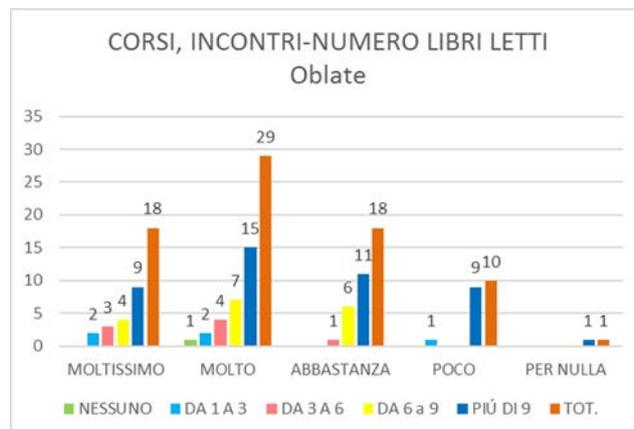
4



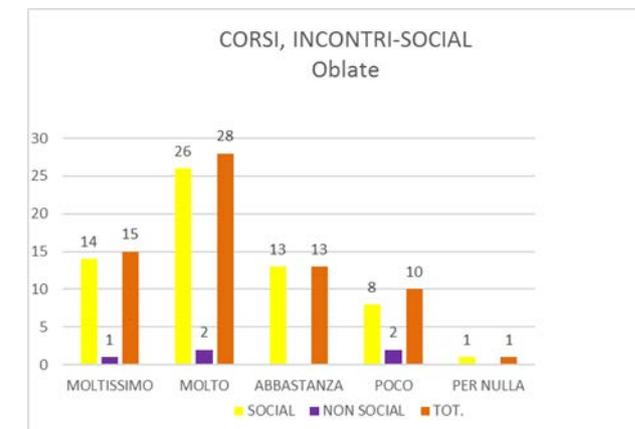
5



6

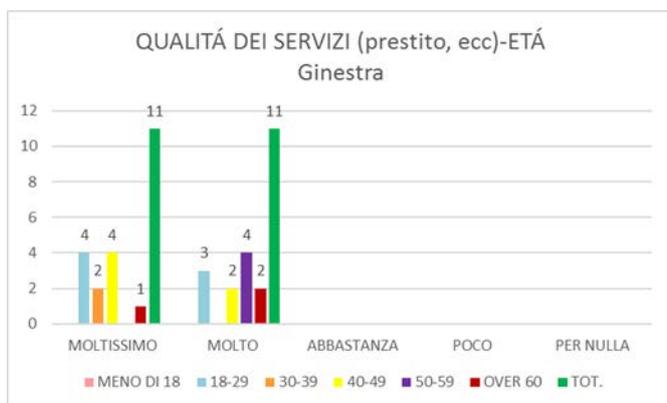


7

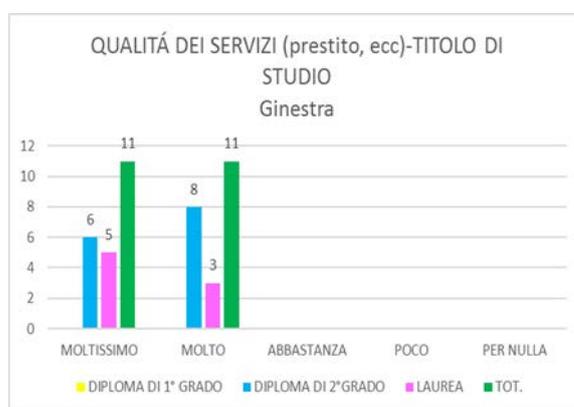


8

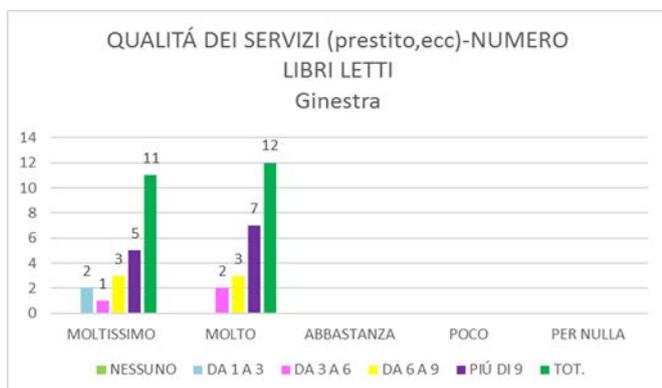
BIBLIOTECA DELLA GINESTRA



9



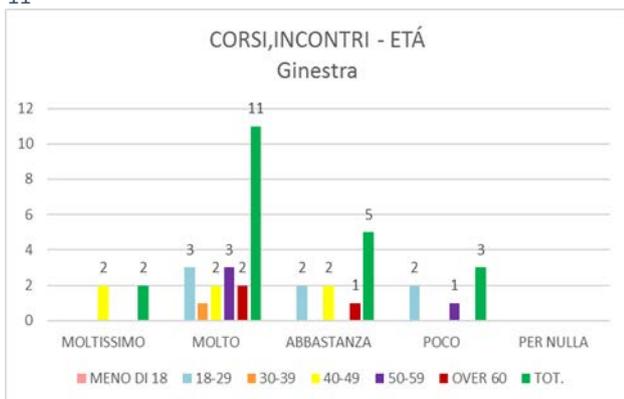
10



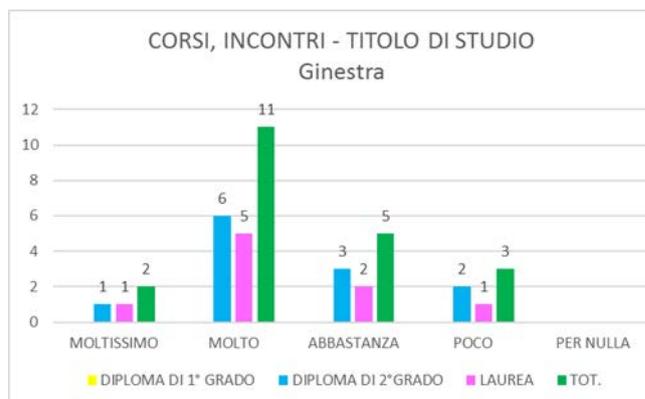
11



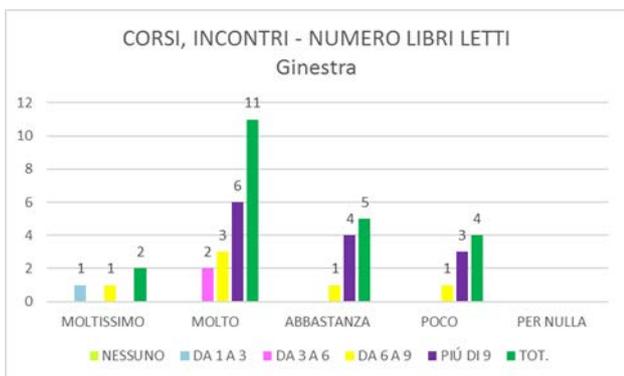
12



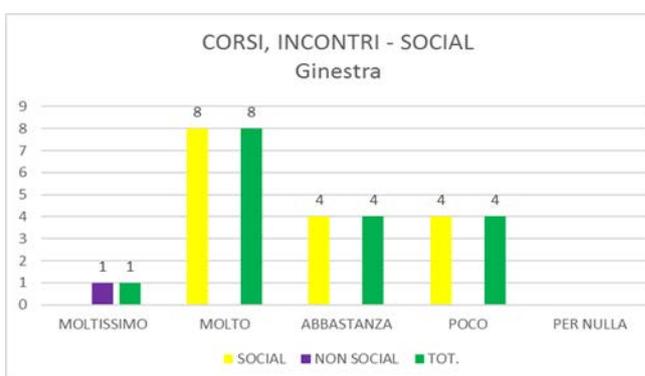
13



14

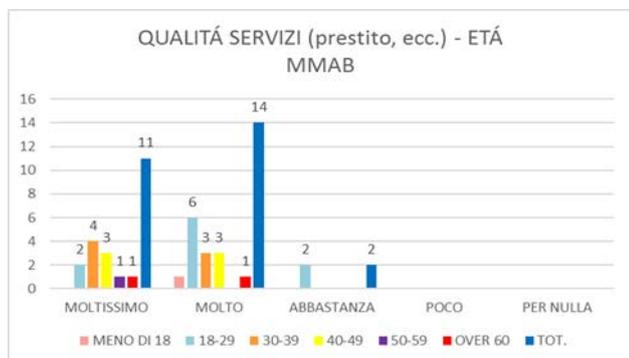


15

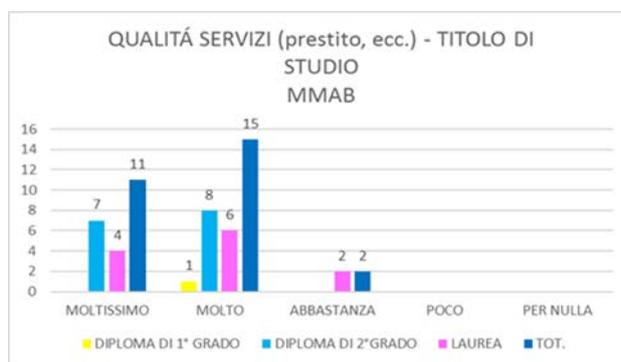


16

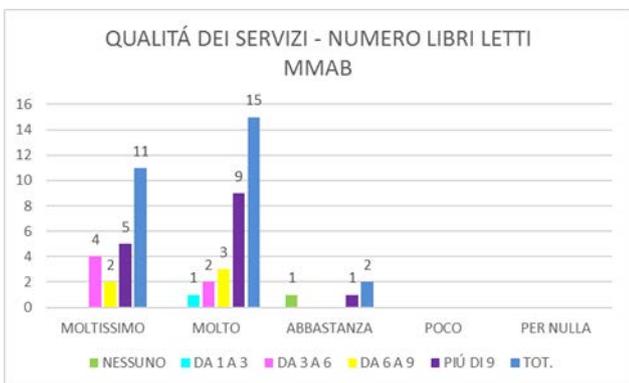
MMAB



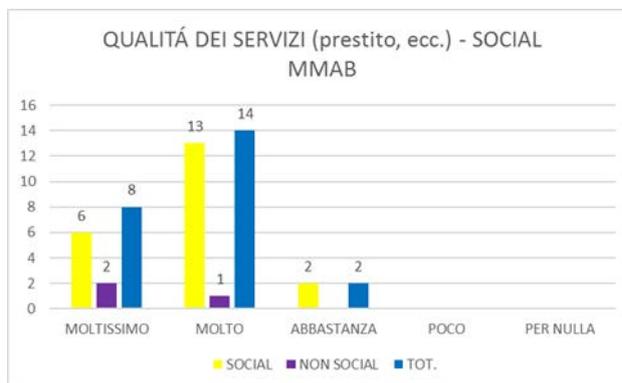
17



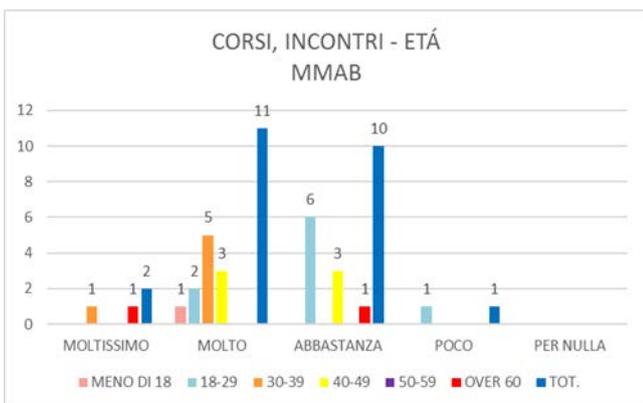
18



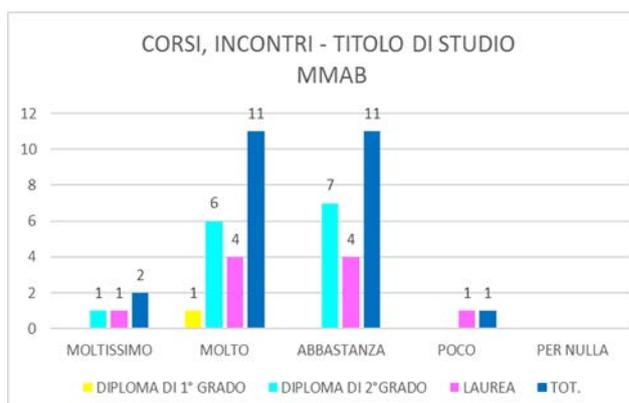
19



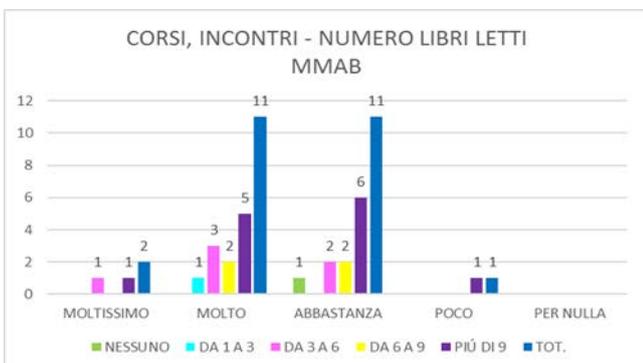
20



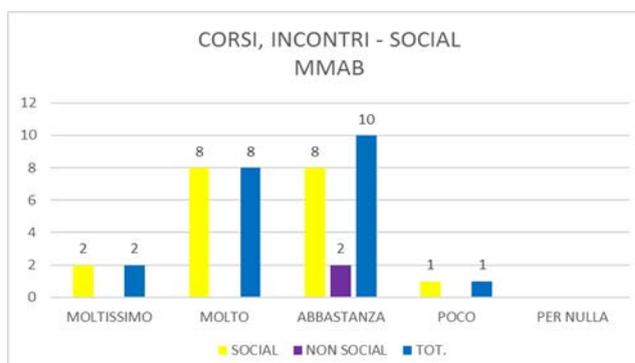
21



22



23



24

presenti tra spazio fisico, bibliografico, concettuale e digitale della biblioteca, a partire dall'analisi delle tre biblioteche toscane prese in esame. Nonostante le differenze architettoniche, storiche, culturali, sociali e bibliografiche delle tre sedi analizzate, e richiamando le tre grandi aree tematiche che si sono volute indagare per mezzo del questionario (modello "classico" e "sociale"; ruolo e competenze del bibliotecario), è stato possibile individuare una tendenza comune fra gli utenti, che emerge nettamente dai risultati di tutte le tecniche di ricerca utilizzate (questionari anonimi, osservazioni strutturate e non, interviste). Dai questionari risulta che per gli utenti l'erogazione dei servizi tipici del modello "classico", ovvero prestito e prestito interbibliotecario, continuano ad essere al primo posto tra le prestazioni considerate necessarie per garantire qualità ai servizi bibliotecari, mentre l'organizzazione di attività di promozione della lettura e di corsi e incontri, attività individuate come perno di quel modello di biblioteca che abbiamo per comodità definito "sociale", ricoprono un ruolo secondario nella valutazione della qualità del servizio. Queste ultime attività che sono state individuate come perno della biblioteca "sociale", proseguendo nell'analisi dei risultati ottenuti dall'elaborazione dei questionari, occupano una posizione inferiore anche rispetto ad aspetti quali la qualità delle collezioni e del catalogo in linea che secondo alcuni studiosi sarebbero invece aspetti marginali e obsoleti del servizio bibliotecario contemporaneo: a parere di David Lankes, come è noto il "valore" dei bibliotecari "non va ricercato nelle collezioni o negli spazi fisici, o nell'organizzazione della biblioteca", ma "è da ritrovare nelle [loro] azioni", che dovrebbero avere come obiettivo esclusivamente le persone e non i manufatti, i quali, nella loro forma di collezioni già possedute sono oggetti da conservare perché "parte del patto sociale esistente che non può essere semplicemente annullato in previsione di nuove regole all'interno della comunità".¹³ Da ciò consegue, secondo lo studioso, che "l'idea di biblioteca come un insieme di manufatti è un'idea in via di estinzione da più di quarant'anni" e "la nuova collezione è costituita dai membri della biblioteca", dunque la comunità per i bibliotecari corrisponde in tutto e per tutto alla loro collezione. Se però teniamo conto di quanto emerso dai questionari risulterebbe, nella concretezza feno-

menologica degli spazi presi in esame che la biblioteca è comunemente percepita attraverso le sue tre linee d'azione principali (conservazione di risorse, messa a disposizione dei più svariati documenti e servizi offerti agli utenti), e di conseguenza risulta di fondamentale importanza far rientrare nel dibattito circa l'identità della biblioteca pubblica contemporanea un tema che rischia di essere del tutto marginalizzato, sul piano teorico, metodologico, applicativo, e cioè quello dello sviluppo e gestione delle collezioni. La stessa importanza delle collezioni inoltre presenta interessanti variazioni se si considerano i dati sulle tre biblioteche toscane alla luce delle osservazioni strutturate e non strutturate. Queste ultime mostrano infatti che le collezioni della Biblioteca delle Oblate, di Ginestra e del MMAB, sono per lo più utilizzate al di fuori dei locali delle biblioteche, grazie ai servizi di prestito, mentre all'interno delle tre sedi, in cui l'utenza è prevalentemente composta da studenti, esse non sono quasi mai consultate, perché la biblioteca viene per lo più gestita e utilizzata da questa grande fascia del suo pubblico, alla stregua di una sala studio. La preferenza per i servizi classici della biblioteca non muta nemmeno con il mutare delle caratteristiche dei rispondenti, che nonostante l'appartenenza a gruppi generazionali diversi o la propensione o meno alla lettura, restituiscono un'immagine molto tradizionale della biblioteca pubblica contemporanea, anche da parte di chi usa i social network per comunicare, o che per motivi anagrafici e generazionali dovrebbe essere portatore di un modello concettuale diverso di biblioteca, al contrario anzi i dati empiricamente raccolti smentiscono con sufficiente evidenza questa ipotesi, e questo elemento è emerso con chiarezza anche da un altro recente studio pubblicato dalla Regione Toscana.¹⁴ L'obiettivo dell'indagine era quello di stimare la quota della popolazione toscana, compresa tra i 14-80 anni, che frequenta o meno le biblioteche comunali della regione, effettuando un'indagine campionaria di tipo telefonico; in questa sede e ai fini di confrontare i risultati ottenuti con altre ricerche, l'aspetto più interessante di questa indagine risulta però essere la parte in cui si è cercato di individuare quale fosse, nella mente dei partecipanti, l'immagine della biblioteca pubblica, sondata attraverso la richiesta di associare al termine 'biblioteca' i termini ed i concetti ad essa

correlati. È emerso che tale immagine è sia di tipo tradizionale sia più innovativa: “prima di tutto c’è una immagine classica e tradizionale della biblioteca, legata alla sua funzione primaria di raccolta di libri, luogo di lettura e di studio, strumento di sapere (le parole maggiormente associate al termine biblioteca sono infatti libro, cultura, lettura, studio e leggere), ma anche di luogo fondamentale per la formazione, l’informazione e la ricerca (informazione, ricerca, sapere, consultazione, scuola). Nell’immaginario collettivo poi silenzio e tranquillità concorrono ad identificare la biblioteca come luogo fisicamente adatto allo studio, rafforzando questa idea di biblioteca concepita in senso tradizionale; molti altri termini, meno citati ma non per questo trascurabili, consentono invece di evidenziare un’immagine più nuova della biblioteca che può essere così sintetizzata: biblioteca come spazio di incontro e socializzazione (incontri, ragazzi, amici); biblioteca come punto di accesso alla tecnologia, informatizzazione, prodotti multimediali (Internet, computer, film, DVD); biblioteca come ambiente confortevole e piacevole in cui trascorrere del tempo: (accoglienza, comodità); biblioteca come servizio utile e gratuito (prestito, gratuità, utilità)”.¹⁵ Tornando alla ricerca sulle tre biblioteche toscane e strettamente collegato ai risultati precedenti è la percezione del ruolo del bibliotecario, e delle competenze che dovrebbero qualificarne l’attività. Secondo gli utenti delle tre biblioteche toscane, infatti, vediamo che specularmente all’importanza conferita ai servizi “classici” della biblioteca, il bibliotecario “ideale” dovrebbe essere dotato di ottime competenze catalografiche e relative al servizio di *reference*, mentre i servizi “sociali” non vengono annoverati fra quelli ritenuti prioritari e di maggiore rilevanza.

Concludendo, questi dati, empiricamente ottenuti, e il confronto con altre ricerche analoghe, dimostrano con una certa evidenza che non sempre ciò che la biblioteconomia teorica e predittiva immaginano e ipotizzano sia nella realtà ciò che gli utenti percepiscono: gli utenti italiani sono abituati ad un modello di biblioteca, certamente problematico, e tuttavia frutto della tradizione e fortemente radicato nel sostrato storico del nostro paese, che ispira la fisionomia degli spazi che si offrono alla percezione, all’interpretazione, all’uso delle persone. Prendere atto della complessità che emerge

quando si cerca di utilizzare una prospettiva di indagine sovraordinata rispetto ai metodi tradizionali che, in quanto tali, si qualificano come “modelli” semplificati rispetto all’oggetto dell’indagine, non è cosa da poco, dal momento che, rimuovendo o alterando il modello affiora in tutta la sua evidenza la complessità dei “fenomeni” che all’interno dello spazio bibliografico si situano. Il confronto con questa complessità costituisce in fondo la cifra centrale di questo progetto e delle sue linee di evoluzione future, con cui si continueranno ad indagare i “fenomeni” della biblioteca e le “relazioni” tra essi istituibili.

NOTE

- ¹ Per un inquadramento dello stato dell’arte bibliografico rispetto a questi argomenti, fondamento del contributo che qui viene presentato cfr. MAURIZIO VIVARELLI, *Specie di spazi. Alcune riflessioni su osservazione e interpretazione della biblioteca pubblica contemporanea*, in “AIB studi”, 54(2014), n. 2/3, p. 181-199, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-10134>; MARIA PAGANO - MAURIZIO VIVARELLI, *La biblioteca riflessa. Prime valutazioni su un progetto di osservazione e interpretazione dello spazio della biblioteca pubblica*, in “Biblioteche oggi”, 33(2015), n. 2, p. 19-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201503-019-1>; *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, in corso di stampa. Secondo questa prospettiva sono state inoltre promosse e discusse una serie di tesi di laurea (relatore Maurizio Vivarelli), che hanno analizzato lo spazio della Biblioteca universitaria di Torino (Maddalena Giavina Cospettin) della Biblioteca civica “Primo Levi” di Torino (Andrea Guglielmi), della Biblioteca Archimede di Settimo Torinese (Maria Pagano), della Biblioteca civica di Alessandria (Lucia Zanaboni).
- ² http://www.biblioteche.comune.fi.it/biblioteca_delle_oblate.
- ³ <http://www.fabbricaginema.it>.
- ⁴ <http://reanet.empolese-valdelsa.it/biblioteche/montelupoflorentino/in-evidenza>.
- ⁵ Cfr. ALISON J. PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull’utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010; CHIARA FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.
- ⁶ Durante il processo di ricerca qui rappresentato si è abbracciato questo tipo di campionamento sia nella fase delle osservazioni, condotte prendendo in esame gli individui che risultavano maggiormente interessanti ai fini dell’indagine condotta, sia nella fase di distribuzione dei questionari, in particolare in questa seconda parte della ricerca sono state utilizzate teorie e tecniche mutate dagli studi raccolti e

presentati nel volume di AURORA GONZÁLEZ-TERUEL - MAITE BARRIOS CERREIÒN, *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón, Trea, 2012.

⁷ Per una migliore resa grafica e per ottimizzare lo spazio a disposizione sono state utilizzate le iniziali delle tre sedi bibliotecarie a cui corrispondono dei colori specifici: Oblate-arancione; Ginestra-verde; MMAB-azzurro. Questa impostazione cromatica permane in tutto il documento e si pone l'obiettivo di conferire maggiore comprensione e immediatezza ai numerosi dati presentati.

⁸ Data la natura e la brevità di questo articolo si è ritenuto necessario commentare sinteticamente i risultati ottenuti nella loro totalità, mentre si rimanda al libro che prossimamente verrà pubblicato per una visione più completa e unitaria della ricerca e dei suoi esiti.

⁹ Si ritiene necessario segnalare che le differenze nella quantità degli utenti osservati per le tre sedi sono da imputarsi alle diverse postazioni utilizzate per l'osservazione e alla struttura fisica delle sedi: per le Oblate non è stato semplice individuare un punto da qui osservare nel suo insieme tutte le azioni degli utenti mentre ciò è stato più semplice per le altre due sedi.

¹⁰ Con questo termine si è inteso far riferimento alle attività, che si svolgono all'interno dello spazio della biblioteca, di natura prevalentemente relazionale (organizzazione di corsi e incontri, attività formative ecc...). Il termine, dunque, fa riferimento grosso modo al significato che ad esso viene attribuito nel linguaggio naturale, e si differenzia da quello che ad esso viene attribuito nell'ambito della "biblioteconomia sociale", per cui si rimanda a: ANNA GALLUZZI - CHIARA FAGGIOLANI, *L'identità percepita delle biblioteche: la biblioteconomia sociale e i suoi presupposti*, in "Bibliotime", 18(2015), n. 1, <http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xviii-1/galluzzi.htm>; CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare: verso la biblioteconomia sociale*, in "Biblioteche oggi", 31(2013), n. 3, p. 15-19. DOI: 10.3302/0392-8586-201303-015-1; GIOVANNI DI DOMENICO, *Conoscenza, cittadinanza, sviluppo: appunti sulla biblioteca pubblica come servizio sociale*, in "AIB studi", 53(2013), n. 1, p. 13-25. DOI: 10.2426/aibstudi-8875; si vedano anche, per una diversa accezione maggiormente "welfaristica", WALDEMARO MORGESE, *Biblioteconomia sociale? Certo, per contribuire al nuovo welfare*, ivi, p. 297-305. DOI: 10.2426/aibstudi-9145; SARA CHIESSI, *Il welfare è morto viva il welfare! Biblioteche pubbliche tra welfare e valore sociale*, ivi, p. 273-284. DOI 10.2426/aibstudi-9146.

¹¹ *A partire dallo spazio. L'identità della biblioteca e la sua interpretazione*, a cura di Maurizio Vivarelli, in corso di stampa.

¹² Si rimanda al libro *A partire dallo spazio. L'identità della biblioteca e la sua interpretazione*, a cura di Maurizio Vivarelli, in corso di stampa, per la visualizzazione completa di questi risultati incrociati con le singole variabili e rappresentati per mezzo di grafici e tabelle.

¹³ R. DAVID LANKES, *L'atlante della biblioteconomia moderna*, edizione italiana a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

¹⁴ *La popolazione toscana e le biblioteche comunali: indagine campionaria 2015*, a cura del Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica; iniziativa promossa dal Settore Patrimonio culturale, Siti UNESCO, Arte contemporanea, Memoria; coordinamento del progetto di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Francesca Navarra e Giancarla Brusoni, Firenze, Regione Toscana, 2015, <http://www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485>.

¹⁵ www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aaa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485.

Data ultima consultazione siti web: 14 giugno 2016.

DOI: 10.3302/0392-8586-201605-014-1

ABSTRACT

The following article is developed from a research project aimed to investigate what happens in the physical, digital and bibliographic space of three Tuscan libraries: Oblates of Florence, Ginestra Fabbrica della Conoscenza of Montevarchi and MMAB (Montelupo Museum, Archive and Library) of Montelupo Fiorentino. The article present an "holistic" method applied to these three libraries, that is a qualitative analysis method characterized by the use of combined researches methods such as case studies, ethnographic research and the grounded theory and with research tools such as observations, interviews and questionnaires.