

# Studio qualitativo sulla percezione della biblioteca da parte della comunità: il caso della biblioteca comunale di Empoli

di Gemma Scali

## Uno sguardo d'insieme

Mauro Guerrini, in occasione dell'inaugurazione dell'ala ristrutturata della biblioteca di Empoli dopo anni di chiusura per una ristrutturazione con adeguamento alle normative antisismiche, ha posto la domanda: «Ha ancora senso una biblioteca fisica, di mura, oppure è sufficiente la biblioteca digitale?»<sup>1</sup>. Nella risposta ha sottolineato il valore della biblioteca per le sue capacità di gestione, servizio, libertà intellettuale, alfabetizzazione e apprendimento, equità d'accesso alla conoscenza e all'informazione, democrazia. La biblioteca è quindi molto di più di un contenitore ordinato di risorse informative (in modo completamente indipendente dal formato con cui si manifestano) e trova senso in un luogo d'incontro, confronto e socialità, di promozione culturale<sup>2</sup>. Una biblioteca intesa come un istituto aperto, con funzioni convergenti<sup>3</sup>,

GEMMA SCALI, Università di Macerata, e-mail [g.scali1@unimc.it](mailto:g.scali1@unimc.it).

Ultima consultazione siti web: 21 maggio 2024

1 Mauro Guerrini, *Il valore della biblioteca in una società democratica: lectio magistralis per l'inaugurazione dei locali ristrutturati della Biblioteca comunale di Empoli*, 25 febbraio 2023, «Bibelot: notizie dalle biblioteche toscane», 29 (2023), n. 1-2, p. 3.

2 Sul ruolo delle funzioni della biblioteca pubblica locale confronta, tra gli altri, Anna Galluzzi, *Il futuro della biblioteca pubblica*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1-2, p. 95-104; *Ead.*, *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*. Roma: Carocci, 2009; Antonella Agnoli, *Le piazze del sapere, Biblioteche e libertà*. Bari; Roma: Laterza, 2014; Cecilia Cognigni, *L'azione culturale della biblioteca pubblica: ruolo sociale, progettualità, buone pratiche*. Milano: Editrice bibliografica, 2014; Riccardo Ridi, *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, «Biblioteche oggi», 32 (2015), n. 3, p. 26-41; Nicola Cavalli; Kate Pitman; Judith Saint John, *La biblioteca come luogo terzo: con un contributo sugli Idea Store londinesi*, «Biblioteche oggi trends», 2 (2017), n. 3, p. 43-50; Luca Dal Pozzolo, *Sottile è il welfare...: note a margine delle biblioteche di pubblica lettura*, «AIB studi», 61 (2021), n. 1, p. 101-110; Antonella Agnoli, *La casa di tutti. Città e biblioteche*. Bari; Roma: Laterza, 2023; Chiara Faggiolani; Alessandra Federici; Camilla Quaglieri, *Biblioteche, infrastrutture culturali e poli-funzionalità: una mappatura data driven*, «AIB studi», 63 (2023), n. 2, p. 245-262.

3 Cfr. Maria Stella Rasetti, *La biblioteca è rock, anzi, è fusion*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1-2, p. 5-8.



glocale<sup>4</sup>, «granaio pubblico»<sup>5</sup>, caratterizzato da un personale con impegno civile<sup>6</sup>, capace di farne uno spazio pubblico integrato nelle abitudini della comunità<sup>7</sup>.

Queste prospettive, pur considerando gli specifici contesti sociali e storici di ogni biblioteca pubblica locale, che più risente delle trasformazioni vista la sua vicinanza alla propria comunità, possono essere perseguite al meglio valutando l'impatto delle attività<sup>8</sup>. Per favorire il percorso di miglioramento dei servizi, garantire la sostenibilità e l'attivazione di benessere, si dovrebbe investire sulla comprensione dei propri utenti, adottando metodologie e strumenti opportuni così da avere la concreta possibilità di essere un motore per lo sviluppo di una società della conoscenza aperta e democratica.

Tra le metodologie che più possono favorire questa prospettiva, la ricerca sociale nella sua declinazione qualitativa ha dimostrato la sua validità. Visto che la biblioteca è un'esperienza su cui insistono differenti contesti<sup>9</sup> e siccome l'utenza sceglie in base alla propria sensibilità e alla propria situazione sociale, economica e culturale, diventa significativo comprendere le sfaccettature soggettive e immateriali del rapporto

4 L'espressione, nata dalla fusione tra 'globale' e 'locale', è stata coniata dal sociologo tedesco Ulrich Beck. Per l'applicazione in ambito bibliotecario: cfr. Giovanni Solimine, *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*. Bari; Roma: Laterza, 2014.

5 Cfr. Carlo Ghilli, *Un nuovo 'granaio pubblico', inaugurazione della nuova biblioteca 25 febbraio 2023*, «Bibelot: notizie dalle biblioteche toscane», 29 (2023), n. 1-2, p. 1-4.

6 Cfr. Maria Chiara Iorio; Erica Vecchio, *Biblioteconomia come impegno civile: appunti dalla lectio magistralis del professor Mauro Guerrini*, «Bibelot: notizie dalle biblioteche toscane», 29 (2023), n. 3, p. 1-6.

7 Parlare di abitudini è un elemento di priorità per le istituzioni culturali: si deve riconoscere che il consumo culturale dipende considerevolmente dalle influenze esercitate dai gruppi di riferimento e da quelli di appartenenza, al punto che si potrebbe quasi affermare che è il capitale socioeconomico e culturale che si eredita a determinare questa tipologia di consumi. Cfr. Anna Galluzzi, *Il cortocircuito della biblioteca pubblica*, «Bibliothecae.it», 8 (2019), n. 1, p. 192.

8 Questo implica contestualizzare la sua *mission*, la sua *vision* e gli impatti diretti e indiretti che genera anche dal punto di vista del benessere e della sostenibilità. Per un maggior approfondimento si rimanda a: Giovanni Solimine, *La biblioteca non è un'isola*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 4, p. 457-458; Giovanni Solimine; Chiara Faggiolani, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 3, p. 15-19; Anna Bilotta, *La biblioteca pubblica contemporanea e il suo futuro: modelli e buone pratiche tra comparazione e valutazione*. Milano: Editrice bibliografica, 2021; *Il paradigma della biblioteca sostenibile*, a cura di Giovanni Di Domenico. Milano: Ledizioni, 2021; *Id., Sustainable. Libraries in the time of ecological crisis (notes in the margin of Going Green)*, «JLIS.it», 11 (2020), n. 1, p. 36-55; Petra Hauke [et al.], *Going Green: implementing sustainable strategies in libraries around the world: buildings, management, programmes and services*. Berlino; Boston: Walter de Gruyter GmbH & Co KG, 2018; *Le biblioteche nel sistema del benessere: uno sguardo nuovo*, a cura di Chiara Faggiolani. Milano: Editrice bibliografica, 2022; EBLIDA, *Pensare l'impossibile*, «AIB studi», 60 (2020), n. 2, p. 427-449.

9 L'esperienza in biblioteca è da intendere complessa e interattiva, caratterizzata dallo scambio (dall'organizzazione all'utente e dall'utente all'organizzazione). Per definire le variabili che generano complessità e interazione è valido quanto postulato da John H. Falk e Lynn D. Dierking in *The museum experience revisited*. Londra: Routledge, 2016. Gli autori distinguono tre contesti: personale, sociale e fisico. L'esperienza è fortemente condizionata dall'intersezione del background di ogni persona, del contesto spazio-temporale della persona e della biblioteca e del *service space* dell'istituto. Sul contesto fisico si segnala anche Marco Muscogiuri, *Disegnare il futuro: verso l'open library*, «Biblioteche oggi», 34 (2016), n. 8, p. 3-19.

biblioteca-utenza. Queste sfaccettature si mostrano soprattutto nelle storie che l'utenza può o ha l'esigenza di raccontare ed è quindi opportuno catturarle e renderle significanti adottando una metodologia basata su una strategia *ad hoc* al fine di comprendere con precisione quale sia la percezione del servizio e conseguentemente lavorare nell'ottica del miglioramento (continuo)<sup>10</sup>.

### Metodologia della ricerca nel contesto empoese

Il caso della biblioteca comunale Renato Fucini di Empoli, alla luce del contemporaneo dibattito identitario della biblioteca pubblica, è stato studiato svolgendo una ricerca sociale qualitativa<sup>11</sup> con lo scopo di comprendere quale fosse la percezione della biblioteca nella comunità dei suoi utenti attivi e inattivi (quindi senza differenziare il *target* sulla base della loro frequentazione) per declinarne una possibile prospettiva di miglioramento.

La metodologia qualitativa ha tutte le caratteristiche per meglio indagare ciascuno dei fattori e il funzionamento dell'equazione: 'una biblioteca è efficace quando chi la frequenta prova soddisfazione'. Tale prospettiva unidirezionale può essere infatti ritenuta parzialmente corretta e non esauriente se consideriamo la *mission* e gli slittamenti di paradigma su cui l'istituto pubblico locale è chiamato a riflettere. Assumendo che esso svolge un ruolo imprescindibile per la sostenibilità ambientale, economica, sociale e per il benessere equo e sostenibile<sup>12</sup> della comunità, risulta coerente valutare il suo effettivo impatto verso l'esterno<sup>13</sup> non limitandosi ad un approccio di *customer satisfaction* per i soli frequentatori dell'istituto.

Nello specifico la metodologia è stata articolata, e verrà qui esposta, partendo dal disegno di ricerca, quindi dalla raccolta e analisi dati, seguite dalla comunicazione dei risultati e infine dall'individuazione dei correttivi per migliorare o implementare i servizi<sup>14</sup>.

Nella fase del disegno di ricerca si sono scelti l'oggetto e la strategia di studio.

Per individuare l'oggetto ci si è focalizzati sul 'concetto sensibilizzante', ovvero rispetto a dove cercare, su cosa porre attenzione e chi intervistare. Partendo dal presupposto che la biblioteca è di ognuno e deve agire nella prospettiva della «bassa soglia»<sup>15</sup>, si è deciso di adottare una definizione estesa di utenza, evitando categoriz-

**10** Cfr. Chiara Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca: il potere delle parole per misurare l'impatto*. Milano: Editrice bibliografica, 2019.

**11** Per approfondimenti sulle caratteristiche e i metodi della ricerca qualitativa si segnala: ASSMIR, *Vademecum ricerche qualitative*. Milano: Assirm, 2020; Mario Cardano, *La ricerca qualitativa*. Bologna: Il mulino, 2011; Chiara Faggiolani, *Ricerca qualitativa*. Roma: AIB, 2015.

**12** Cfr. Chiara Faggiolani, *Un indicatore dedicato alle biblioteche nel Rapporto BES dell'Istat: una grande conquista per il nostro settore*, «AIB studi», 61 (2021), n. 1, p. 7-10; Ead., *Ripensare biblioteche e servizi culturali per il benessere dei giovani*, «cheFare», 27 aprile 2022, <<https://che-fare.com/almanacco/cultura/biblioteche-servizi-culturali-benessere-giovani/>>.

**13** L'impatto può essere definito come «difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services». Cfr. Giovanni Di Domenico, *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2, p. 325-329: p. 326.

**14** Cfr. Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*. Milano: Editrice bibliografica, 2012.

**15** Cfr. Maria Stella Rasetti, *Quando la biblioteca mette ansia: investire sulla formazione degli utenti per consolidare la reputazione del servizio*. In: *Biblioteche e formazione: dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento* a cura di Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti. Milano: Editrice bibliografica, 2008, p. 89-99.

zazioni come ‘utenti ideali’ o ‘non utenti’. Si è preferito invece considerare un campione indifferenziato di cittadini visto che la frequentazione dell’istituto ha andamenti incostanti nel corso della vita e trascende il target di riferimento<sup>16</sup>; se anche in un certo periodo una persona risulta inattiva nei confronti di una biblioteca (da intendere come «sistema sociale creato dalle persone per le persone»<sup>17</sup>) può comunque trasformarsi in attiva trovando un contesto capace di includerla.

La ricerca è stata sviluppata secondo la strategia della *Grounded Theory*<sup>18</sup>, fondata su tre caratteristiche principali: la ricorsività del disegno emergente (ovvero la necessità del ricercatore di riflettere sull’intero processo di ricerca considerando ricadute cicliche tra tutte le fasi di studio, in special modo tra quelle di raccolta ed analisi dati), il campionamento teorico (ovvero la scelta ragionata del campione in funzione della ridondanza di informazioni<sup>19</sup> che si presenta di rilevazione in rilevazione) e il processo di codifica. Quest’ultimo consiste nell’attribuire alle asserzioni degli intervistati dei *code*, etichette, che nel corso delle fasi ricorsive e cicliche della ricerca cambiano, si arricchiscono di nuovi significati, si convalidano e si influenzano. Il presupposto è che tutti i dati raccolti sono significativi, ma il risultato di ricerca non sarà la loro semplice somma, bensì l’estrazione di senso entro di essi nella prospettiva del concetto sensibilizzante. Si tratta quindi di gestire un processo prima aperto, quindi divergente, poi assiale, quindi convergente, ed infine selettivo, capace così di centrare lo scopo dello studio (Figura 1, *Fasi del processo di codifica*).

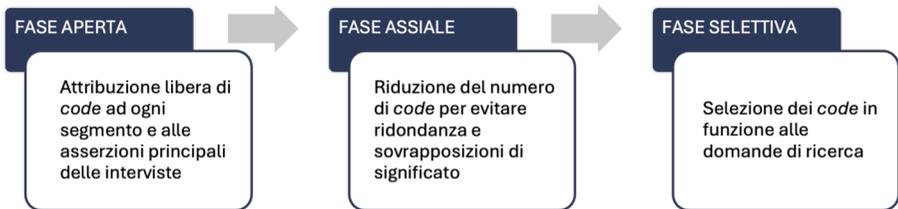


Figura 1 – Fasi del processo di codifica

Nella fase di raccolta dati si è determinata la tecnica con cui raccogliere le evidenze. Lo standard ISO 16439:2014<sup>20</sup> individua tre tipologie di evidenze: *inferred evidence* (raccolte attraverso dati di output, indicatori di performance, livelli di soddisfazione degli utenti); *solicited evidence* (raccolte attraverso questionari, interviste, focus group), *observed evidence* (raccolte attraverso l’osservazione strutturata o informale di azioni e comportamenti degli utenti, *self-recording*, test)<sup>21</sup>. Nel caso specifico si è optato per

16 Cfr. Roberta Montepeloso, *Il bisogno di biblioteca non esiste in natura. Dare voce ai non utenti*. In: C. Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca* cit., p. 181-217.

17 G. Solimine; C. Faggiolani, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare* cit., p. 18.

18 Cfr. C. Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca* cit., p. 92-101; Shahid Khan, *Qualitative Research Method: Grounded Theory*, «International Journal of Business and Management», 9 (2014), n. 11, p. 224-233.

19 Elena Petroselli, *Le indagini qualitative come strumento di valutazione dei servizi bibliotecari: riflessioni a margine di uno studio di caso*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2-3, p. 261-277.

20 Lo standard sposta la prospettiva da *how good is your library* a *how much good does this library*.

21 G. Di Domenico, *ISO 16439* cit., p. 327.

la raccolta di *solicited evidence* per lasciare spazio e libertà d'espressione al campione coinvolto e far così emergere sentimenti, aspettative, idee, emotività, critiche di fronte alla propria idea di biblioteca e successivamente in relazione a quella più specifica della biblioteca di Empoli, aiutando così a definire i correttivi per migliorarne l'azione. Era infatti necessaria una tecnica che strutturasse un dialogo in cui il ricercatore mette in atto delle pratiche narrative per intercettare e catturare il racconto degli utenti, ovvero «la forma più comune in cui si esprime il bisogno di ognuno di noi di mettere in ordine e dare un senso alle proprie esperienze»<sup>22</sup>.

Nello specifico, la ricerca è stata avviata nel maggio 2022 e tra agosto e ottobre sono state condotte 17 interviste sia nei locali della biblioteca che nel centro storico della città<sup>23</sup>. Il campione coinvolto ha avuto le seguenti caratteristiche:

- 17 utenti maggiorenni in totale;
- 12 soggetti femminili; 5 maschili;
- dei soggetti femminili, 7 sono utenti attivi, mentre 5 inattivi;
- dei soggetti maschili, 2 sono utenti attivi e 3 inattivi;
- il campione è distribuito omogeneamente su due livelli di istruzione: diplomati (diplomi tecnici, professionali, di magistrale e di liceo) e laureati (lauree triennali, magistrali e vecchio ordinamento);
- per quanto riguarda le professioni, si è scelto di suddividere il campione come in Figura 2, *Professioni del campione intervistato*.

PROFESSIONE	UTENTI ATTIVI	UTENTI INATTIVI	TOTALE
STUDENTI	3	2	5
DIPENDENTI	2	3	5
IN PROPRIO	1	3	4
PENSIONATI	2	0	2
NON DICHIARATO	1	0	1

Figura 2 – Professioni del campione intervistato

Il processo di raccolta dati è stato delineato affinché si potessero sfruttare due caratteristiche fondamentali della ricerca qualitativa: l'approccio naturalistico del ricercatore rispetto al soggetto d'indagine, visto che «non sono i partecipanti che devono adattarsi al metodo proposto, ma è il metodo che deve adattarsi ai partecipanti»<sup>24</sup>, e la rappresentatività sostanziale, visto che «il ricercatore qualitativo mette al primo posto la comprensione e l'interpretazione, non essendo affatto interessato a estendere i risultati al più alto numero possibile di soggetti»<sup>25</sup>.

In tal senso, è stato utile scegliere di condurre interviste non standardizzate, semi strutturate. La progettazione dell'intervista ha infatti previsto che: si considerassero persone molto eterogenee anche all'interno dello stesso *cluster* di utenti; la struttura fosse sì fortemente centrata sul concetto sensibilizzante ma anche flessibile così da poterla cambiare nel corso delle rilevazioni; l'asimmetria referenziale tra ricercatore e intervistati fosse limitata.

22 C. Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca* cit., p. 105.

23 La ricerca è stata condotta in occasione della tesi per la laurea magistrale in Management dei beni culturali dell'Università degli Studi di Macerata con come relatore il professor Pierluigi Feliciati, che ne ha seguito lo sviluppo. La direzione della biblioteca si è resa disponibile per gli scopi accademici.

24 Mario Cardano, *Il problema dell'invisibilità e l'eloquenza delle piccole cose: riflessioni sui punti di forza della ricerca qualitativa*, «Revista Gaúcha de Enfermagem», 39 (2018), e82654, p. 1-5: p. 2.

25 C. Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche* cit., p. 81.

Il tracciato delle interviste prevedeva: l'accoglienza dell'intervistato, la presentazione del ricercatore e degli obiettivi di ricerca, domande sulla percezione riguardo il concetto di biblioteca, domande sulla percezione della biblioteca di Empoli, suggerimenti per migliorare l'attrattività e i servizi della specifica biblioteca, momento di riflessione a fine intervista sui servizi e il valore della biblioteca pubblica locale.

L'analisi dati si è basata sulla prospettiva per cui le narrazioni non sono tanto 'cercate', ma, piuttosto, 'trovate'. Questa sfumatura deriva proprio dalla strategia di ricerca e dalla serrata ricorsività delle sue fasi anche nel corso delle rilevazioni sul campo. Allo scopo di orientare il ricercatore nell'analisi, fondamentale è stato sì ripartire dalle domande incluse nella struttura delle interviste, ma anche riformularle per approfondire alcune tematiche scaturite dalle evidenze narrative trovate. Il lavoro in questa fase è stato quello di far emergere alcuni gruppi di domande da usare come guida per raggiungere l'obiettivo di ricerca. Nello specifico, i gruppi di domande sono stati tre:

- a) Quali categorie di parole vengono impiegate dagli utenti attivi e inattivi della biblioteca di Empoli per descrivere in modo decontestualizzato il loro concetto di biblioteca? Se messi in condizione di descrivere la loro 'biblioteca su misura' (esplorando quindi attese, desideri, percezioni e bisogni) e chiedendo loro di riflettere sulla biblioteca e su quanto essa si avvicini alla loro visione, la loro percezione di biblioteca cambia rispetto a quella di inizio intervista? Le due categorie di utenti (attivi e inattivi) si comportano in maniera simile? Dove si colloca la biblioteca di Empoli rispetto al contemporaneo dibattito sul ruolo e l'identità della biblioteca pubblica locale?
- b) Quali suggerimenti offrono gli utenti attivi? Come potrebbe la biblioteca migliorare nei loro confronti?
- c) Gli utenti inattivi invece? Come potrebbe la biblioteca essere più attrattiva nei loro confronti?

La comunicazione dei risultati è «l'orchestrazione tra la voce del ricercatore e quella dei partecipanti»<sup>26</sup> per valorizzare i punti di vista eterogenei raccontati. Sono quindi, nella pratica, le parole, le storie degli utenti della biblioteca ad emergere dopo che il ricercatore ha decontestualizzato e ricontestualizzato quanto è stato detto<sup>27</sup>. Poiché il potenziale della ricerca e la sua effettiva utilità dipendono proprio da quello che si è riusciti a trovare nelle evidenze raccolte e analizzate secondo i significati che i partecipanti danno ad esse, è utile esporre i relativi risultati impiegando direttamente i dati primari piuttosto che limitarsi all'esposizione di un resoconto grafico o quantitativo. Nonostante ciò, si deve comunque riconoscere l'utilità di un primo approccio quantitativo sui *code*. In questa ricerca valutare la presenza o l'assenza di determinati *code* o la loro maggior o minor frequenza nelle varie parti dell'intervista ha permesso al ricercatore di valorizzare il dialogo intercorso con gli utenti riuscendo ad approfondire aspetti legati sia alle note etnografiche<sup>28</sup> raccolte sia ai significati originari esposti delle persone.

L'ultima fase della metodologia di ricerca ha riguardato i correttivi per migliorare o implementare i servizi, valorizzando la relazione con gli intervistati piuttosto che limitarsi a un'indagine asettica e fenomenologica. La chiave di volta è quindi interpretare affinché le storie siano significative non solo come testimonianze descrittive

26 M. Cardano, *Il problema dell'invisibilità e l'eloquenza delle piccole cose* cit., p. 2.

27C. Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca* cit., p. 85.

28 Le note etnografiche hanno come punto di forza quello di contestualizzare e richiamare alla mente del ricercatore impressioni a caldo, intuizioni e momenti importanti delle interviste che tra i passaggi di fase della ricerca o la rielaborazione dei dati potrebbero rischiare di andare perduti o dimenticati.

ma come punto di partenza per una pianificazione strategica consapevole per la biblioteca. Infatti, il concetto sensibilizzante e le domande si concentrano proprio sull'attrattività e sul radicamento della biblioteca empolesse<sup>29</sup>.

La ricerca, per quanto strutturata, deve tener conto che la domanda di biblioteca è mutevole e dipende dal contesto<sup>30</sup>. Per interpretare correttamente il caso della biblioteca di Empoli, a monte della ricerca sul campo è stato necessario conoscere il tessuto territoriale sul quale questa agisce e individuarne gli elementi che la caratterizzano e la contraddistinguono. Per farlo sono state condivise le prospettive delle *Linee guida per la redazione dei piani strategici per le biblioteche pubbliche* dell'AIB<sup>31</sup>. In tal modo la biblioteca potrà meglio metabolizzare l'autorevolezza della ricerca e impiegarla per i fini del proprio miglioramento<sup>32</sup>.

### Questioni metodologiche aperte sull'approccio alle narrazioni

Si devono evidenziare alcune questioni metodologiche emerse nel corso della raccolta e dell'elaborazione dei dati testuali, riguardanti il confronto tra i dati e l'impiego degli strumenti per l'individuazione dei risultati.

Durante la fase selettiva del processo di codifica sono stati individuati<sup>33</sup> sette *code* come più significativi per sintetizzare il senso delle asserzioni degli utenti in merito alla percezione della biblioteca:

1. 'Terzo luogo': si intendeva la biblioteca come uno spazio diverso dal lavoro e dalla casa e quindi capace di interrompere la routine giornaliera;

**29** Più il ruolo della biblioteca appare sedimentato e riconosciuto, più si ha la possibilità di essere presenti nella vita delle persone e agire positivamente. Per 'radicamento' si intende inserimento o assestamento profondo e definitivo nella mentalità, nei gusti, nei comportamenti. L'assestamento definitivo partendo dal singolo, e quindi dall'idea individuale di biblioteca, diventa sociale quando un istituto è profondamente inserito in una società e agisce positivamente nella vita dei cittadini, anche quando non vi è frequentazione diretta. Cfr. Egizia Cecchi, *Radicalamento e impatto di una biblioteca di comunità*. In: C. Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca* cit., p. 219-251.

**30** Giorgio Antoniacomi, *Biblioteca sociale: interrogativi su cui misurarsi*, «Animazione sociale», 298 (2016), n. 2, p. 38-47: p. 40.

**31** AIB; CNBP, *Disegnare il futuro della biblioteca: linee guida per la redazione dei piani strategici per le biblioteche pubbliche*, novembre 2020, p. 3-11.

**32** La descrizione dello scenario empolesse è avvenuta grazie alle testimonianze e alle evidenze raccolte dal personale della biblioteca per i resoconti delle attività e delle performances dell'organizzazione per gli anni 2018-2021 oltre che sul sito della biblioteca *Empoli biblioteca Renato Fucini* <<https://biblioteca.comune.empoli.fi.it/>>; *Due milioni per rinnovare la biblioteca Fucini*, «QUInews Empolese.it», 6 novembre 2018, <<https://www.quinewsempolese.it/empoli-due-milioni-euro-lavori-restauro-biblioteca-comunale-fucini-convento-agostiniani.htm>>; Circondario empolesse valdesa, *Rete REA.net. Vent'anni di biblioteca insieme*, 13 novembre 2017 <<http://reanet.empolese-valdelsa.it/pdf/nascitaretereanet.pdf>>. Per strutturare la disamina si è fatto riferimento a Roberta Montepeloso; Tommaso Paiano, *Ruolo e valore sociale di una biblioteca pubblica: il caso di Senigallia*, «Biblioteche oggi trends», 5 (2019), n. 1, p. 12-25.

**33** Per l'individuazione e l'analisi dei *code* si è utilizzato QDA Miner Lite, un *Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software* che si contraddistingue per essere *an easy-to-use qualitative data analysis software package for coding textual and graphical data, annotating, retrieving and reviewing coded data, documents and images*. Cfr. Provalis research, *QDA Miner user guide*, Montreal: Provalis research, 2020. Per un maggiore approfondimento sui software CAQDAS si rimanda a Eugenio De Gregorio; Paola Francesca Lattanzi, *Programmi per la ricerca qualitativa: guida pratica all'uso di ATLAS.it e MAXQDA*. Milano: Franco Angeli, 2011.

2. 'Dinamismo': si richiamavano le attività dell'istituto capaci di rendere la collezione e le proprie proposte interessanti, coinvolgenti, capaci di incuriosire ogni tipo di utenza;
3. 'Relazioni sociali': si intendeva un ambiente alla pari, dove scambiare significa condividere tramite dialoghi interpersonali;
4. 'Accrescere la sfera del sapere': si intendeva la biblioteca come strumento per migliorarsi e per raggiungere l'autorealizzazione;
5. 'Studio individuale': tema legato al sillogismo biblioteca=studio. Si faceva quindi riferimento alle attività degli studenti;
6. 'Sfera del libro': tema legato ad un altro sillogismo: biblioteca=libri. Si faceva quindi riferimento alla scelta di entrare in biblioteca per il servizio di prestito delle risorse;
7. 'Studio di gruppo': si approfondiva la sfera dello studio di gruppo, finalizzato sia alla formazione universitaria che a quella associativa, creativa e artigianale della cittadinanza.

Tali *code* si presentano però in modo diverso: gli utenti, attivi o inattivi, possono non farci mai riferimento, possono usare certi termini fin da subito o possono svilupparli nel corso dello scambio con il ricercatore. È quindi quest'ultimo ad avere la piena compatezza delle occorrenze e dei significati di questi *code* e di come essi indirizzino alla comprensione delle modalità con cui la biblioteca impatta sulla sua comunità di riferimento.

Una delle prime azioni dopo l'identificazione di queste etichette è stata riflettere sulla loro frequenza o sulla loro (non) presenza: tale operazione ha aiutato a comprendere e rappresentare il concetto di biblioteca che gli utenti hanno prima, durante e alla fine dell'intervista ed è servita a meglio declinare le modalità con cui la biblioteca di Empoli impatti (o debba impattare) e crei consapevolezza sul ruolo e l'identità della biblioteca pubblica locale nella nostra società.

Dalla frequenza con cui si ripetono i *code* nella prima parte dell'intervista e dal riscontro con i dati testuali, un primo risultato è che già il solo vivere lo spazio di una biblioteca ne trasforma la percezione ampliandola: gli utenti attivi infatti tendono a descrivere l'istituto non solo per la sua funzione informativa, ma anche per quelle educativa, sociale e culturale. Quando questi immaginano una biblioteca su misura, emerge soprattutto che deve soddisfare differenti categorie di bisogni, far aumentare curiosità e coinvolgimento e farne vivere l'ambiente come un'esperienza sociale costruttiva ad ampio raggio. Questa sensibilità non emerge nelle interviste degli utenti inattivi che invece fanno riferimento alla sola funzione informativa o ad uno spazio pubblico aperto per gli studenti.

Un secondo risultato, emerso dalla frequenza delle sette etichette giunti alla fine dell'intervista, è che:

1. la biblioteca di Empoli sta già agendo sugli utenti attivi per farsi riconoscere come istituto complesso e utile per la sua comunità;
2. per essere maggiormente attrattiva per gli utenti inattivi, la biblioteca dovrebbe investire di più su servizi ed eventi incentrati sul dialogo e sullo sviluppo di nuove conoscenze.

Nonostante il suggerimento di correttivi e l'implementazione di servizi riguarda soprattutto l'utenza inattiva, importante è non cedere all'autoreferenzialità e ritenere che non vi sia nulla da migliorare per gli utenti attivi. Lo confermano soprattutto le evidenze narrative dell'indagine che hanno rilevato come non tutti gli utenti attivi abbiano consapevolezza dei servizi della biblioteca. Ad esempio, si sono individuate molte somiglianze tra le asserzioni di ogni studente universitario intervistato con quelle della maggior parte degli utenti inattivi. Si giunge così all'ipotesi che molti degli utenti più fedeli (gli studenti sono numerosi e permangono molto nell'edificio) siano anche quelli meno consapevoli del ruolo culturale della biblioteca

pubblica locale, non riconoscendola come servizio pubblico legato a fondamentali diritti della cittadinanza<sup>34</sup>.

Si deve considerare, inoltre, come lo studio abbia una ‘funzione esaustiva’ nel limite del campione considerato<sup>35</sup>: lo scopo era quello di analizzare in profondità un aspetto circoscritto (la percezione della biblioteca e il proprio ruolo per la sua comunità), generandone una conoscenza approfondita. Ad esempio, sarebbe allora utile interpretare meglio il risultato secondo cui alcuni utenti attivi hanno gli stessi comportamenti degli utenti inattivi. Infatti, la ricerca qualitativa è sì un supporto per l’istituto ma evidentemente può essere uno strumento di stimolo per ulteriori indagini con funzioni esplorative o esplicative. Fare ricerca sull’utenza non è un fine, ma un mezzo per il miglioramento continuo.

### Conclusioni e impatto della ricerca

Pur lavorando alla soddisfazione dell’utenza, resta centrale per la biblioteca partire dalla propria identità e relativa *mission*, ovvero essere sì un servizio informativo ma anche un fondamentale attore educativo, sociale e culturale del proprio contesto territoriale.

Acquisendo il punto di vista per cui «*what we measure affects what we do; and if our measurements are flawed, decisions may be distorted*»<sup>36</sup> emerge come la conduzione di una ricerca siffatta porti vantaggio per migliorare i servizi visto il suo approccio naturalistico, il contatto diretto con l’utenza, la ricorsività delle fasi di ricerca.

Al di là dei risultati specifici rispetto al caso di studio, la conduzione di interviste semi strutturate non standardizzate ha consentito di far emergere uno scambio bidirezionale tra l’istituto e l’utenza. Se da una parte gli utenti raccontano come vorrebbero la biblioteca (che può trarne ispirazione per le proprie linee strategiche), dall’altra l’istituto si apre e si mette in ascolto. Non solo, tramite il ricercatore, parla all’utenza mettendola al centro e fondando così una relazione nuova, diversa, che supera i rumori e le interferenze degli odierni processi di comunicazione. È un approccio *win win*<sup>37</sup> quello che è avvenuto: la biblioteca ha appreso dalla comunità e la comunità dalla biblioteca con un processo di comunicazione rinnovato. Nel corso dell’intervista l’utenza, infatti, ha avuto modo di essere stimolata ed incuriosita su vari aspetti e servizi della biblioteca, sedimentando un’esperienza innovativa e un ricordo piacevole che hanno effettivamente rafforzato il sentimento di comunità e di appartenenza al contesto territoriale<sup>38</sup>. Uno scambio che rafforza la percezione,

**34** Si rimanda all’art. 3 della Costituzione italiana e all’art.19 della Dichiarazione dei diritti fondamentali dell’uomo. Cfr. Michael Gorman, *I nostri valori: la biblioteconomia nel XXI secolo*. Udine: Forum, 2002, p. 105-118, 149-160, 175-188.

**35** C. Faggiolani, *Ricerca qualitativa* cit., oltre alla funzione esaustiva vengono individuate per la ricerca sociale altre tre funzioni, ovvero quelle ‘esplicative’, ‘esplorativa’ ed ‘espansiva’. La scelta della funzione dipende principalmente dall’obiettivo di ricerca, dall’oggetto di studio e dal tipo di metodologia che si vuole applicare.

**36** Joseph E. Stiglitz; Amartya Sen; Jean-Paul Fitoussi, *The measurement of economic performance and social progress revisited: reflections and overview*. Parigi: OFCE, 2009, p. 7.

**37** Cfr. Mara Cerquetti, *Competitività e sostenibilità del patrimonio culturale. Fattori abilitanti, prospettive di sviluppo e nuovi orientamenti per la practice*. Milano: Franco Angeli, 2023.

**38** Ogni utente alla fine dell’intervista ha ringraziato per l’attenzione e molti di loro hanno appreso informazioni e servizi di cui prima non erano a conoscenza.

l'immagine e la reputazione di una biblioteca che comunica sempre<sup>39</sup>, anche tramite queste interviste<sup>40</sup>.

Per concludere, il caso studio sulla biblioteca di Empoli mette in evidenza che se è vero che la ricerca applicata può individuare correttivi da apportare e miglioramenti da perseguire, è altrettanto vero che il rapporto che si instaura in queste occasioni con l'utenza è stimolante e positivo anche per mettere in evidenza ciò che non è né carente né sbagliato. Il valore della ricerca applicata, oltre che nell'approccio *win win*, sta quindi anche nel vedere il bicchiere mezzo pieno sull'operato dell'istituto.

Articolo proposto il 5 aprile 2024 e accettato il 21 maggio 2024.

---

## ABSTRACT

**AIB** studi, 64 n. 2 (maggio/agosto 2024), p. 221-230. DOI 10.2426/aibstudi-14025  
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152 - Copyright © 2024 Gemma Scali

---

GEMMA SCALI, Università di Macerata, e-mail g.scali1@unimc.it.

### **Studio qualitativo sulla percezione della biblioteca da parte della comunità: il caso della biblioteca comunale di Empoli**

Alcune biblioteche pubbliche locali stanno cominciando a riconoscere l'importanza di valutare il proprio impatto e la percezione che la comunità ha di esse. Oggi lo studio della percezione della comunità con la metodologia della ricerca sociale qualitativa è presente ma ancora in fase nascente nello scenario bibliotecario. Condividere metodi, risultati e conclusioni è fondamentale per comprendere come questo tipo di ricerca possa migliorare l'*affordance* delle biblioteche e la progettazione di strategie di miglioramento. Questo articolo mira a illustrare la metodologia qualitativa e la strategia della Grounded Theory adottate per analizzare la percezione degli utenti attivi e inattivi nella comunità della biblioteca comunale di Empoli e per contestualizzare i risultati ottenuti al fine di comprendere l'impatto *win win* della ricerca stessa sia per gli utenti che per l'istituto culturale.

### **Qualitative study on public perception of the library: the case of the Public Library of Empoli**

Some public libraries recognize the need to understand their impact on and perception by their communities. Nowadays, the study of community perception through the methodology of qualitative social research is present but still nascent in the library scenario. Sharing methods, results and conclusions is crucial to understanding how qualitative research can enhance libraries' roles and design their improvement strategies. This article aims to illustrate the qualitative methodology and the Grounded Theory strategy adopted to analyze the perception of active and inactive users within the community of the public library of Empoli and to contextualize the specific results obtained to understand the win-win benefits of the research itself for both the users and the cultural institution.

#### **Keywords:**

biblioteca pubblica; percezione della biblioteca; analisi qualitativa  
public library; library perception; qualitative analysis

**39** Cfr. Maria Stella Rasetti, *Come rendere più consapevole la comunicazione della biblioteca*. Milano: Editrice bibliografica, 2018; *Ead.*, *La biblioteca e la sua reputazione*. Milano: Editrice bibliografica, 2021.

**40** La ricerca qualitativa si può vedere anche come metodo di avvicinamento *peer to peer* all'utenza capace di far aumentare l'accessibilità e la sua comprensione alla comunità di riferimento rafforzando la propria *affordance*. Cfr. Chiara Faggiolani; Alessandra Federici, *L'affordance della biblioteca*, «Biblioteche oggi» 36 (2018), n. 2, p. 5-16.