

**Lo spazio pubblico della biblioteca:  
forme simboliche, rappresentazioni e pratiche**

Università degli Studi di Milano - Bicocca  
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale  
Dottorato in Studi Europei Urbani e Locali  
XXIII ciclo

**Lo spazio pubblico della biblioteca:  
forme simboliche, rappresentazioni e pratiche**  
Analisi comparata di due casi studio, a Londra e a Milano

Candidata: Dott.ssa Giulia Del Vecchio  
Tutor: Prof.ssa Ota de Leonardis  
A.A. 2011 - 2012

## INDICE

. Introduzione	p. 9
I. Prospettive teoriche sul tema dello spazio: un primo inquadramento	p. 18
1.1. Teoria della forma simbolica	p. 20
1.2. Le pratiche sociali nello spazio e la dimensione interpretativa. L'approccio sociologico	p. 22
1.3. Teorie dell'architettura. La questione della rappresentazione	p. 25
II. Strumenti concettuali per l'analisi dello spazio	p. 44
2.1 Lo spazio come estetica densa	p. 44
2.2 L'estetica praticata	p. 51
2.3 Lo spazio come attore, come prodotto e come simbolo	p. 57
2.4 Lo spazio come forma simbolica	p. 68
2.5 Lo spazio-teatro: la dimensione estetica dello spazio in azione	p. 77
III. Disegno della ricerca	p. 88
3.1 Quesito di ricerca	p. 88

3.2	La scelta dei casi di studio	p. 95
3.3	Le scelte metodologiche	p. 99
3.3.1	Analisi delle strategie	p. 99
3.3.2	Lettura delle pratiche	p. 104
IV.	Lineamenti di storia della biblioteca pubblica	p. 110
4.1	La tradizione della biblioteca di conservazione: dal salotto alla biblioteca nazionale	p. 110
4.2	Il concetto di Encyclopédie e la nascita della biblioteca popolare	p. 113
4.3	Dalla biblioteca popolare alla biblioteca pubblica	p. 122
V.	Modelli di biblioteca nella prospettiva dell'estetica organizzativa	p. 130
5.1	La biblioteca come servizio	p. 130
5.2	La dicotomia estetica: monumento e spazio del servizio (Breve <i>excursus</i> , a titolo esemplare, sulla Bibliothèque Mitterrand)	p. 142
5.2		p. 149
VI.	Due biblioteche di servizio a confronto: strategie di organizzazione dello spazio	p. 161
6.1	I documenti strategici. La coscienza dell'occhio applicata al programma dell'organizzazione	p. 161
6.1.1	La strategia di Idea Store	p. 176
6.1.2	La "non-strategia" del Sistema Bibliotecario del Vimercatese	p. 183
6.2	La traduzione del programma in spazio: l'estetica come strategia	p. 189

6.2.1	Lo spazio-manifesto di Idea Store	p. 196
6.2.2	Lo spazio efficiente della biblioteca di Vimercate	p. 205
VII.	Due biblioteche di servizio a confronto: lo spazio praticato	p. 215
7.1	Il racconto disseminato: premessa all'osservazione dello spazio in azione	p. 215
7.2.1	Idea Store. Lo spazio praticato	p. 221
7.2.2	Idea Store. Interpretazioni dello spazio (Breve <i>excursus</i> sulla casa)	p. 232 p. 239
7.3.1	Vimercate. Lo spazio praticato	p. 242
7.3.2	Vimercate. Interpretazioni dello spazio	p. 254
VIII.	Conclusioni. Effetti di innovazione	p. 264
8.1	Breve introduzione al concetto di innovazione	p. 265
8.2	Pratiche di innovazione: rilettura dei casi di studio in prospettiva comparata	p. 268
8.3	L'estetica come strategia indiretta. Ricorsività del rapporto tra estetiche e pratiche ed effetti di innovazione	p. 280
.	Appendice 1 (Apparato iconografico)	p. 290
.	Appendice 2 (Documenti strategici)	p. 311
.	Bibliografia	p. 312



In queste poche righe, che rimarranno poche perché se volessi essere esauriente dovrei scriverne troppe, non vorrei dedicare questa tesi a nessuno, perché nessuno si merita di ricordare tutto il carico di fatica e sofferenza e giorni tristi che ha portato con sé, per arrivare a essere l'impresa che è stata. Ah beh, no: detta così, la dedico a me.

Vorrei invece dire grazie in ordine rigorosamente sparso alle persone che mi hanno aiutata, stimolata, sopportata e detestata (a ragione) in questi estenuanti anni.

Innanzitutto, alla professoressa Ota de Leonardis, che mi ha seguita, ha tollerato i miei ritmi instabili, mi ha redarguita e corretta, mi ha indicato strade che altre due tesi non basterebbero a coprire e mi ha introdotta a ciò che sono, facendo di me una studiosa migliore. Grazie a lei per avermi insegnato quanto è grande la differenza che passa tra militanza e intelligenza, anche quando condividono la stessa linea di orizzonte.

Agli operatori di Idea Store e sopra tutti a Sergio Dogliani, che ha discusso instancabilmente con me e mi ha offerto decine di caffè; alla direzione della biblioteca di Vimercate, dove mi hanno aperto le porte con un calore e una disponibilità che non mi sarei mai aspettata da un luogo esistenziale come la Brianza; a tutti i lettori e i frequentatori a vario titolo di entrambe le biblioteche, che con pazienza hanno ascoltato le mie domande e si sono prestati alle risposte, portando luce su ciò che cercavo.

A queste persone si deve tutto ciò che di buono sta in queste pagine; a me, tutto il resto.

E poi grazie a Irene per prima, solo perché è Irene e perché è me e per avermi ricordato com'è essere pazza di un amico.

Agli amici di una vita, che ogni giorno mi rammentano quanto sono fortunata e mi fanno ridere e vivono con me: a Matteo, che è dolce, anche se mi ruba le battute, e a Letizia; a Filippo, che mi ha fatta piangere al telefono bruciando anni di esercizio di cinismo; a Andrea, la mia anima gemella. E poi agli amici di oggi, non meno importanti: a Michele che mi vuole bene perché me ne accorgo, anche se gli sequestro il petrus; a Annalisa che è lieve e magica come un fiocco di neve e caldocalda quando ce n'è bisogno; a Manu che è bella in un modo a me ignoto e anche a chi non c'è più, ma è stato significativo come moltissimi altri non saranno mai. A Lorenzo, nonostante tutto, perché c'è stato a modo suo. Agli amici di Londra, che sono geniali; ma più che a tutti a Natalia, perché riluce.

Alla bocciofila di via Padova, ai bocciofili tutti ma soprattutto ai baristi miei amici e a via Padova, che è meglio di Milano. E, con loro, al vino che mi ha indefessamente sorretta.

Alla mia piccola e tenera famiglia: a mia madre, che diventa grande e bella ogni giorno di più e non smette mai di impegnarsi e a Dario, che ho vessato da piccolo, preso in giro da grande, ammirato sul palco e adorato, sempre.

Al Giama, che è la mia sospensione dal giudizio e il mio assoluto.



## . INTRODUZIONE

Ho iniziato questo dottorato quando ero qualcun altro.

Dato che mi ero laureata da due mesi e la memoria era ai tempi ancora arzilla, mi ricordo che ero un architetto, anche se da tempo cercavo altrove; e infatti avevo concluso il mio percorso con una tesi in Sociologia urbana, in cui affrontavo, da un punto di vista teorico, il concetto di periferia.

È stato naturale pensare di portare a compimento la traslazione e di completare la mia formazione con un'incursione nella sociologia: perché ero a quel punto una sorta di esperta di teoria dello spazio, ma non sapevo nulla degli usi sociali da cui questo viene attraversato e densificato.

Non che volessi quindi stravolgere del tutto ciò che fino alla laurea avevo fatto - se non altro per mancanza di tempo e denaro.

Piuttosto, volevo mettere a frutto il fastidio che da sempre provavo nei confronti di quelle patinate pubblicazioni interne al campo disciplinare dell'architettura che hanno l'abitudine di mostrare oggetti levigati e puliti, puri, appena usciti di cantiere: quasi a volerne cogliere l'essenza che inevitabilmente si perderà (è sottinteso) una volta che lo spazio sarà messo in opera e diverrà soggetto alle pratiche di abitazione che inevitabilmente ne opacizzeranno il significato primigenio, l'unico cui valga la pena di dedicare una critica, secondo un certo modo di intendere il disegno dello spazio.

Una volta entrata a contatto con la materia sociologica, tuttavia, il problema è stato limare ogni forma di arroganza, innanzitutto, e poi

dare struttura e senso alla quantità di interrogativi da cui venivo investita senza avere i necessari schemi di decodifica, oltre al fatto che la sovrabbondanza di stimoli e di nuove direzioni plausibili si mostrava da subito come fonte di spaesamento.

Il che fa sì che il percorso condensato in questo lavoro sia stato, almeno all'inizio, erratico e raddomantico; per poi configurarsi, nella fase più matura, come una pratica euristica sostanzialmente aperta, in tutti i momenti della ricerca.

Dopo qualche mese (anno?) passato a incespicare, con l'unica certezza di voler lavorare sullo spazio pubblico forse per il semplice motivo che ne sono grande frequentatrice, sono incappata nei due fili che, tessuti, mi avrebbero portata a questo lavoro.

In primo luogo, il pretesto: ovvero uno scritto di Antonella Agnoli, responsabile della biblioteca di Pesaro, la quale, usando una metafora per titolo, faceva della biblioteca pubblica una piazza [Agnoli 2009]; con questo sollevandomi dal compito impossibile (per me) di affrontare il tema dello spazio pubblico in generale, così come lo intende il mondo dell'architettura, e fornendomi una prospettiva controllabile e interessante.

La ricerca conserva la speranza di poter essere sviluppata (anche in seguito, perché nulla qui ha la veste della compiutezza) nella direzione della generalizzabilità, nel quadro della più vasta questione teorica che indaga l'interazione tra la dimensione estetica e le pratiche d'uso sociale nella cornice dello spazio pubblico. Tuttavia, la biblioteca ne è diventata l'oggetto specifico; e il modo in cui si sono di seguito dipanate tanto la riflessione teorica quanto l'osservazione sul campo mi sembra abbiano confermato la bontà della scelta, dalla quale sono scaturiti numerosi spunti.

Da questo discendeva poi, quasi naturalmente, la scelta dei casi di studio: una prima ricognizione nel campo disciplinare della biblioteconomia mi aiutava a scegliere il sistema delle *public libraries* inglesi come riferimento di comparazione (per tradizione,

radicamento politico e sociale, sviluppo) e in particolare Idea Store per la particolarità del caso, che porta alle estreme conseguenze l'idea della biblioteca come piazza e gode di enorme risonanza tra gli operatori del settore, i quali ne parlano come si parla di un traguardo.

L'Italia, naturalmente, costituisce il secondo termine di paragone. La scelta è stata, in questo caso, più riflessiva: perché, a fronte di un discorso disciplinare molto articolato come è quello della biblioteconomia, la realtà operativa risulta avere tratti più opachi. Per ovvi motivi, Milano è il territorio di riferimento; il caso sottoposto a osservazione ricade infatti nel suo hinterland, nella cintura nord-est: dove a Vimercate, che si trova a circa venti minuti dalla città, opera una biblioteca che negli anni Ottanta inaugurò il nuovo corso delle biblioteche di ente locale e che ancora costituisce un esempio brillante di gestione del servizio.

Il secondo cardine è emerso più lentamente: dai primi incontri con la professoressa de Leonardis e dal suo saggio sulle istituzioni [de Leonardis 2001], all'interno del quale si parla dei luoghi istituzionali come di artefatti simbolici, portando in luce le pratiche di *sense-making* in essi attive. Il che mi ha portato a ipotizzare di poter leggere lo spazio da un lato come un testo, in cui è condensata (veicolata da tutti e cinque i sensi) una realtà istituita che si pretende, in origine, fissata una volta per tutte; dall'altro invece come realtà praticata, laddove le pratiche rivelano il loro potenziale generativo nella produzione di significati e, vista la ricorsività del ciclo di utilizzo, nella ricodificazione del valore simbolico degli artefatti stessi. Dal momento che, per citare in forma aforistica John Searle, gli oggetti (definiti infatti come *sociali*) «significano» [Searle 1996]<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> «Dio non potrebbe vedere un cacciavite, perché intrinsecamente parlando non ci sono cose del genere. Piuttosto Dio vedrebbe noi trattare certi oggetti come cacciavite, auto, vasche da bagno etc. Ma dal nostro punto di vista, il punto di vista di esseri che non sono dei, ma che sono nel mondo che ci

Tutto ciò si inserisce in una cornice epistemologica che - come emergerà fin dalle prime pagine di questo lavoro - applica all'osservazione della realtà un approccio relazionale [Bourdieu 2009], considerando gli elementi in gioco non da un punto di vista sostanzialista, ma, piuttosto, sempre nella prospettiva dei rapporti (di senso, di uso, di situazione e interazione) che li legano gli uni agli altri. Inoltre, integrando il paradigma dell'Actor-Network Theory, lo spazio non verrà considerato come cornice - tantomeno come cornice neutra - bensì come attore, in un quadro che postula l'equiparabilità di attori umani e non-umani (genericamente riferiti come *attanti*) qualora questi giacciono nel medesimo contesto situazionale [Law 2000, Mattozzi 2006].

Una volta messo a fuoco il tema, è stato necessario costruirgli intorno un quadro teorico, per capire su quali coordinate questo si situasse, sulla mappa disegnata dalle diverse declinazioni dei paradigmi disciplinari e dagli studi specialistici. A questo punto, dalla via maestra si sono diramati sentieri secondari e da questi altre vie ancora: e il tempo - e la mia capacità di tener dietro al rizoma - non è bastato per seguirli tutti.

Tuttavia, direi che, se dovessi esprimerlo in modo ipersintetico, questo lavoro di ricerca attinge moltissimo dagli studi organizzativi, in particolare da quelli che vertono sulla dimensione simbolica degli artefatti interni all'organizzazione, a partire dai lavori di Pasquale Gagliardi [1990] e John Van Maanen [1988], il monito dei quali - ad andare oltre la familiarità con cui ci si relaziona con lo spazio, in modo da vedere al di là del dato per scontato e dell'ovvio - permea

---

include come agenti attivi, abbiamo bisogno di distinguere quelle asserzioni vere [...] le quali attribuiscono caratteristiche al mondo che esistono del tutto indipendentemente da ogni nostra attitudine o atteggiamento, e quelle asserzioni che attribuiscono caratteristiche che esistono soltanto relativamente ai nostri interessi, atteggiamenti, attitudini, scopi etc.» [Searle 1996, p. 19].

la sottotraccia delle pagine che seguono.

Ma, ancor più profondamente, è stato segnato e va letto nel solco dell'estetica organizzativa, che per me ha coinciso - soprattutto nella fase di disegno della ricerca, per poi diramarsi in modo più complesso - con l'approccio di Antonio Strati, attraverso il quale ho cominciato a percorrere il cammino che mi ha portato alla concettualizzazione dell'estetica come densa e abitabile, nonché alla lettura della significatività e della potenzialità generativa dell'artefatto spaziale, a quel punto declinabile come attante nella rete di interazioni che definiscono l'organizzazione, la quale anche per suo tramite affronta i processi interni di creazione di senso, i quali assumono così uno spessore che potremmo definire "pentasensoriale" (in quanto coinvolge l'intero apparato percettivo), oltre che cognitivo.

In proposito, il capitolo che segue, dedicato all'inquadramento teorico, svilupperà quanto qui soltanto accennato, dando conto nello specifico delle fonti da cui ho attinto e delle letture disciplinari su cui il lavoro di ricerca si è basato, sia per la riflessione teorica sia durante la fase di approfondimento sul campo e, non da ultimo, nel momento in cui è stato necessario leggere e rielaborare il materiale raccolto. Altrove, la questione dell'inquadramento teorico sarà comunque ripresa.

Il secondo capitolo, situato già nel pieno della ricerca, costituisce probabilmente il cuore di questa tesi, teso com'è nel tentativo di riannodare tutti i fili, restituendo un'idea il più compiuta possibile (per quanto possibile) dello spazio, così come sono arrivata a metterlo a tema: ovvero, come artefatto simbolico con un potenziale generativo espresso tanto dal suo essere prodotto di una strategia quanto dalle pratiche che lo abitano, le quali, ricorsivamente, ne modificano il setting simbolico e mutano il corredo di significati da esso veicolato, determinando così una revisione del senso sino a

quel momento prodotto in seno all'organizzazione.

In ogni caso, il terzo capitolo ha come proposito quello di tirare le redini del ragionamento e disegnare la struttura della ricerca, consentendo a chi legge (spero) di orientarsi con più agilità in un modo di ragionare che temo pecchi a volte di scarsa linearità e a chi scrive di avere uno strumento di riscontro, nonché un segnavia utile per capire da quale direzione si viene e in quale si va.

Nel capitolo sul disegno della ricerca cercherò quindi di descrivere nel modo più rigoroso possibile ciò che mi ha portato alla formulazione dell'interrogativo di ricerca, di esplicitare nel modo più chiaro quest'ultimo e di illustrare le ipotesi su cui si fonda tutto il lavoro che da lì muove i suoi passi.

Inoltre, vi si troveranno le motivazioni che hanno condotto alla scelta dei casi di studio, a Londra e a Milano, i quali verranno introdotti in via preliminare, con una sintetica descrizione a supporto della scelta e gli elementi - afferenti all'ambito disciplinare della biblioteconomia - necessari per inquadrarli più efficacemente ai fini della trattazione successiva.

A conclusione, una nota metodologica illustra e motiva gli strumenti impiegati nelle fasi di ricerca sul campo e di rielaborazione dei dati raccolti, ovvero l'analisi critica del discorso [Fairclough 1992], l'etnografia che definiremo *dello spazio* e il foto-stimolo, preso in prestito dalla cassetta degli attrezzi della sociologia visuale. Non ho potuto liberarmi fino in fondo - non posso evitare di ammetterlo - degli occhi dell'architetto, che si muovono nello spazio in modo peculiare: ho cercato tuttavia di farne uno strumento metodologico, di integrare lo sguardo con una percezione aperta a stimoli diversi e con gli armamentari concettuali su cui ho lavorato in questi anni, conservandone soltanto ciò che poteva tornare utile, in ogni caso sforzandomi sempre di tematizzarlo come parte del problema di ricerca.

Con il quarto capitolo si scende alla scala della biblioteca pubblica, alla quale si giunge tramite un *excursus* storico: non perché fosse interessante (in questa specifica sede) una lettura diacronica in sé; piuttosto invece perché solo dalla prospettiva storica emergono i tratti distintivi dell'istituto e le finalità che ne determinano il paradigma operativo. Da questa angolazione è possibile inoltre portare in luce la differenza classica che separa la biblioteca conservativa da quella pubblica, alla concettualizzazione della quale si perviene grazie all'elaborazione dell'idea astratta di *enciclopedia*, che sfocerà nell'iniziativa (in un primo tempo filantropica, poi configurata in ambito istituzionale) delle biblioteche popolari e quindi nella nascita della *public library*, cui la legislazione inglese di fine Ottocento fornirà la dignità di soggetto giuridico istituzionale [Traniello 1997].

Alla descrizione del servizio così come si svilupperà di lì in poi, ma soprattutto dei tratti che assume oggi - in particolare nei due Paesi che saranno oggetto della nostra comparazione - è dedicato il primo paragrafo del quinto capitolo, il quale fornisce (prima di tutto a me) gli strumenti concettuali necessari ad affrontare la ricerca sul campo, poiché rende conto dell'oggetto di studio specifico.

Da quanto lì detto e dal precedente capitolo discende peraltro la dicotomia alla cui definizione si procede nella seconda parte di questo capitolo e che applicheremo poi, nel momento in cui dalla scala macro scenderemo a quella micro, spostandoci sulla questione delle biblioteche pubbliche. Per le quali infatti ho proposto una diade diversa da quella tradizionalmente applicata dalla letteratura biblioteconomica (biblioteca di conservazione/biblioteca pubblica), incentrata appunto da un lato sulla valenza simbolica dell'artefatto spaziale che le mette in scena e dall'altro sulle pratiche che prendono forma in esse, lavorando di conseguenza su una polarizzazione che pone a un estremo la biblioteca monumentale e all'altro quella di servizio.

Da quest'ultimo paragrafo si viene condotti direttamente ai due capitoli che raccontano e tentano un'interpretazione della fase empirica della ricerca.

Il primo affronta la lettura degli artefatti simbolici come prodotto dei processi decisionali gestiti a monte della messa in opera dell'organizzazione-biblioteca; in altre parole, in esso darò conto delle strategie retrostanti l'estetica organizzativa, sulla base delle quali gli assetti di potere hanno intenzionalmente dato forma all'artefatto, il quale ne avrebbe dovuto riflettere la condensazione. Nel farlo, sottoporro ad analisi del discorso i documenti strategici e i programmi dei due istituti bibliotecari, nonché l'architettura degli stessi, trattando lo spazio come un testo.

Il secondo (ovvero il settimo capitolo) si occupa invece di quanto è emerso dall'etnografia dello spazio e dal foto-stimolo, ovvero delle pratiche d'uso che investono lo spazio, inserendolo, in virtù del loro potenziale generativo, in un ciclo senza soluzione di continuità di appropriazione del valore simbolico e rinegoziazione dei significati. Con questi due capitoli, lo spazio acquisisce la duplicità che lo connota e, premettendo delle retoriche (istituzionali) e contemporaneamente generando un'azione, riassume in sé i caratteri di prodotto e produttore,

A conclusione, riprendendo il filone degli studi sulle istituzioni [Donolo 1988, de Leonardis], avvierò una riflessione sul potenziale di innovazione sociale insito nell'estetica, la quale ne diventa strategia indiretta grazie alla generatività che veicola e, soprattutto, alla capacità di riappropriazione e risignificazione insita nelle pratiche, le quali, considerando gli artefatti una volta inseriti nel loro normale ciclo d'uso, ne riscrivono i significati anche deviando molto lontano dalle strategie secondo le quali erano stati concepiti.



Va da sé che, per colmare le inevitabili lacune, per integrare la mia formazione di provenienza, per sondare terreni tanto fecondi quanto inizialmente sconosciuti, il presente lavoro è costruito come una somma di intersezioni - metodologiche, disciplinari, tematiche - che spero davvero abbia assunto, alla fine e dopo tanta erranza, un volto quantomeno riconoscibile.

E questo è tutto.

## **I. PROSPETTIVE TEORICHE SUL TEMA DELLO SPAZIO: UN PRIMO INQUADRAMENTO**

Questo capitolo è finalizzato a ripercorrere brevemente tre traiettorie classiche che hanno fornito un contributo fondamentale alla elaborazione teorica sullo spazio.

Qui<sup>1</sup> vorrei fornire dunque i concetti densi che sono alla base di ogni riflessione sulla valenza simbolica dello spazio - in quanto artefatto, e in virtù della sua dimensione estetica - e sulle potenzialità generative in esso depositate, destinate a svilupparsi attraverso le pratiche d'uso - a maggior ragione se, come in questo caso, parliamo di spazi pubblici - sottoponendone i contenuti a continua risignificazione.

Per questo motivo, ho diviso il presente capitolo in tre paragrafi nei quali, pur sapendo di esercitare una costrizione forzosa nei confronti di questioni la cui portata è enorme per profondità e ampiezza di ricaduta, tento di delimitare i tre ambiti tematici a costituire i vertici della tesi, che figuratamente potrei immaginare di mettere al baricentro di tale triangolazione.

La prima prospettiva, di impianto filosofico, ci dischiude un'interpretazione dell'estetica inerente al nostro tema di indagine e al modo in cui ci porremo i nostri interrogativi di ricerca.

A un estremo, dunque, la teoria della forma simbolica, di cui ci

---

<sup>1</sup> Provvedendo tuttavia solo una prima individuazione dei sistemi di pensiero sulla cui base approfondirò, nel capitolo seguente, l'approccio allo studio dello spazio in una dimensione estetica.

serviamo per considerare acclarato l'assunto per il quale nell'estetica risiede il simbolo, la cui portata trascende la forma, ma che, alla forma che ne è veicolo, è inscindibilmente legato.

Poi, quella che mi arrischio a definire (strumentalmente alle mie argomentazioni, e senza nessuna pretesa di produrre una tassonomia scientifica) la teoria dell'interpretazione, che guarda alla forma simbolica in ottica relazionale: a questo punto, l'approccio non concentra più l'osservazione sul soggetto (lo spazio) in modo sostanzialista, ma lo pone in una rete di relazioni che tutte insieme cooperano a definirne la sostanza stessa. L'approccio sociologico è qui fondamentale perché ci permette di guardare all'artefatto spaziale in una rete di interazioni con gli individui, immersi in un contesto culturale e sociale che ne delinea il significato. Ovvero, ci permette di mettere a fuoco l'interazione ricorsiva tra estetiche e pratiche d'uso, considerandone tanto le intenzioni che informano a monte le une quanto le strutture cognitive - culturalmente fondate - che sono alla base delle seconde e che modificano il valore simbolico (e dunque il significato) dell'artefatto.

Questa seconda prospettiva concerne i contributi sociologici classici che hanno affrontato la dimensione simbolica della vita sociale in generale, e dello spazio in particolare, mettendo in gioco la dimensione epistemologica dell'interpretazione.

Infine, ricorreremo a una ricostruzione della teoria dell'architettura dell'Otto/Novecento: al terzo vertice, mettiamo quindi la teoria della rappresentazione, ovvero la riflessione sulla questione autoriale e sul campo del sapere inerente al progetto dello spazio, in cui si consuma la mediazione concettuale, precipitandola nella sintesi spaziale, tra la facciata - ribalta dei simboli della dominazione - e l'uso pubblico della città.

L'accostamento di questi tre percorsi costituisce lo sfondo per il lavoro successivo di presentazione e discussione dell'impianto concettuale per lo studio dello spazio come fatto sociale, che

chiamerà in causa altri approcci e altre tematiche che meglio emergeranno nel capitolo seguente.

## 1.1 Teoria della forma simbolica

Al fine di dare inquadramento teorico alla riflessione che cercheremo di condurre sulla densità dell'estetica, ovvero sul potenziale generativo degli artefatti simbolici, che si concretano in una risignificazione degli stessi tramite le pratiche, ovvero tramite l'interazione degli stessi con attori umani, innanzitutto abbiamo bisogno di risalire alla categoria cardinale, alla base di ogni sviluppo successivo.

Si tratta del concetto di forma simbolica, così come definito da Ernst Cassirer [Cassirer 1966-67 e 1992], che riprenderemo più approfonditamente anche in seguito, a sostegno delle nostre argomentazioni. In primo luogo, spezzando il tradizionale legame tra Soggetto (produttore) e Oggetto (prodotto), il simbolo viene definito come «l'espressione di qualcosa di "spirituale" mediante "segni" e "immagini" sensibili» [Cassirer 1992, p. 101], motivo per cui il dare forma al simbolo si porta al centro della struttura cognitiva operante nelle pratiche e nelle azioni che mettono in interazione gli uomini con l'ambiente circostante. Le forme - che saranno liberate definitivamente dalla loro posizione di antagonismo logico rispetto ai contenuti - riassumono dunque in se stesse, tramite la valenza simbolica che codifica la mediazione tra uomo e mondo, il momento creativo e il fatto prodotto<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Più avanti, noi parleremo di *intenzioni*; cui, introducendo il concetto di potenziale generativo, faremo seguire i momenti dell'interpretazione e dell'innovazione (o risignificazione).

Il contributo di Erwin Panofsky è per noi un passo ulteriore, in quanto egli crea una connessione inscindibile tra la forma simbolica e il contesto storico di riferimento, facendone un dato fenomenico culturalmente fondato, descritto, rappresentato. Nello scritto su *La prospettiva come forma simbolica*, Panofsky giunge, come sopra anticipato, a spezzare la distinzione tra forma e contenuto - o tra simbolo e significato - fino a scrivere che un certo dato espressivo «in un'altra forma, non sarebbe più affatto lo stesso contenuto» [Panofsky 1984, p.153].

Si ritrova proprio in questo scritto l'esplicita tematizzazione della questione spaziale (altrove riassorbita dal più ampio tema della figurazione). Sebbene egli parli da esegeta dell'opera artistica, le categorie concettuali che impiega ci sono utili anche nel momento in cui le applichiamo all'osservazione di uno spazio abitato e immerso nella dimensione temporale del fluire delle pratiche di vita quotidiana, poiché manteniamo nel nostro atteggiamento di ricerca la convinzione che effettivamente, dietro al dato visibile (fenomenico), esista un «senso del significato» da cui è impossibile prescindere, anche nel solo atto percettivo.

Conseguenza non di poco conto: poiché la forma simbolica è intimamente connessa con il senso del significato in un'unità culturalmente fondata, ne discende che ogni atto interpretativo risulta un atto di violenza nei confronti dell'opera cui si guarda. Questa, infatti, estrapolata dal contesto produttore e riattualizzata dall'interprete, muta necessariamente tanto la valenza simbolica quanto il senso portato, in relazione al nuovo contesto in cui ha luogo la rilettura [Panofsky 1932].

Oltre Panofsky e in connessione con la sua riflessione sulla violenza insita nell'atto interpretativo, a completare la cornice teorica relativamente al concetto di forma simbolica che sarà strumentale al nostro ragionamento, il filosofo della scienza Gaston Bachelard. Bachelard ci permette di chiudere in un percorso ricorsivo il

rapporto tra estetica e pratiche, in quanto - stavolta parlando segnatamente dello spazio, e dello spazio abitato - egli lo pone in un'intersezione ontologica tra la rappresentazione e l'interpretazione. Ovvero, lo fa esistere allo stesso tempo come prodotto di un atto creativo che gli conferisce la valenza del simbolo e immediatamente dopo come prodotto della rilettura datane da chi lo percorre abitandolo. Espressione paradigmatica ne è il suo aforisma sul mondo («Il mondo è il mio capriccio e la mia miniatura»), con il quale egli dà peraltro conto della difficoltà di elaborare una descrizione oggettivata della dimensione estetica dello spazio, il quale in una dimensione oggettiva semplicemente non si dà [Bachelard 1975].

## **1.2 Le pratiche sociali nello spazio e la dimensione interpretativa. L'approccio sociologico**

Nella cornice epistemologica in cui ci troviamo a questo punto, si rende necessario richiamare (o almeno riandare con il pensiero, dal momento che una trattazione approfondita richiederebbe ben altri tempi e modalità) la sociologia della città, a partire dal contributo di Weber e da quello ancor più per noi significativo - in virtù della connessione teorica che vi si inaugura tra pratiche e dimensione simbolica - di Simmel. Riavvolgo quindi il filo del ragionamento da lì, senza da lì tuttavia riprendere il discorso: cerco un inizio.

E dunque, non posso non partire dal lavoro della Scuola di Chicago e in particolare di Robert E. Park, che con il suo approccio ecologico allo studio dello spazio lo immette, come elemento incorporato, nello studio dei modelli sociali [Park 1967], in quanto «costitutivo» degli stessi.

In diretta connessione con la scuola di Chicago, nel cerchio della

quale si forma, si situa l'approccio drammaturgico di Erving Goffman, per il quale lo spazio entra a pieno titolo tra i protagonisti dell'azione situata, ogni volta che abbia luogo un'interazione. L'ambiente e la capacità di lettura dello stesso che gli individui sono in grado di attivare diventano cruciali per le dinamiche di messa in scena del Sé, e per la protezione della sua integrità, a maggior ragione quando non si parla di spazi intimi, bensì di spazi pubblici (o resi pubblici dalla circostanza). Ne *Il comportamento in pubblico*, Goffman scrive: «Mentre la suddivisione dello spazio fisico ha certamente importanza in occasioni come le riunioni sociali che si verificano all'interno di una regione relativamente piccola, è forse ancora più importante nelle strade pubbliche e nelle regioni semi-pubbliche. Nella società occidentale, lo sviluppo della dominanza della classe media è espresso con l'aumento dell'uso relativamente egualitario dei luoghi pubblici».

La definizione del Sé passa dunque per i processi di significazione spaziale, oltreché per la capacità di ricomprensione degli stessi: lo stesso Goffman, definendosi un «ricercatore naturalista», afferma di dedicarsi allo studio delle pratiche e degli individui «nei loro contesti specifici», di cui il dato spaziale non può che essere ritenuto parte. Del resto, va in questa direzione anche la metaforizzazione spaziale per cui passa tutta l'analisi situazionale di marca goffmaniana, che impiega come categorie fondative le nozioni spaziali di scena, retroscena e ribalta, utilizzandole tanto in modo figurato quanto in modo proprio<sup>3</sup>.

In quanto declinabile in categorie estetiche, oltreché veicolo di ricadute comportamentali, il fattore spaziale diventa quindi inalienabile se si voglia problematizzare l'interazione. Ancor più se, come noi qui tentiamo, vogliamo portare l'artefatto spaziale al rango

---

<sup>3</sup> «È questa possibilità di comunicazione largamente accessibile, e i regolamenti che nascono per controllare la comunicazione, che trasformano una regione semplicemente fisica in un luogo di entità sociologica rilevante» [Goffman 2006b, p. 152].

degli attori sulla scena. Da un punto di vista logico, ci aiuta anche solo pensare che, per bocca dello stesso Goffman, l'accessibilità fisica è la premessa fondamentale a ogni genere di interazione; e che infatti «l'ordine pubblico, nei suoi aspetti faccia-a-faccia, ha a che fare con il regolamento normativo di questa accessibilità» [Goffman 2006b, p. 24].

Se in Goffman non interviene, almeno in forma esplicita, l'attribuzione di valore simbolico agli artefatti (spaziali ma non solo), questa la ritroviamo invece in un altro degli autori su cui fa perno il nostro ragionamento. In Pierre Bourdieu, i simboli sono contemporaneamente indice della polisemia della realtà e strumento (se decodificati) per una critica alla dominazione, in via del fatto che essi rappresentano fondamento e risorsa per il potere; non discostandosi in questo dal discorso che Lefebvre applicava proprio allo spazio urbano [Lefebvre 1974, p. 447 e seg.]<sup>4</sup>.

Per il tramite dell'artefatto, dunque, il potere simbolico è in grado di «agire sull'arbitrio inscritto in una relazione» [Bourdieu 2009], ovvero di interagire con gli attori compresenti in una data situazione. Tuttavia, gli attori sociali non arrivano nel teatro della relazione come cornici neutre nelle quali riversare contenuti simbolici, ma sono a loro volta connotati dalle strutture cognitive incorporate che Bourdieu chiama *habitus* e che inevitabilmente contribuiranno - come la forma simbolica per Cassirer - all'elaborazione di significati, passando per il tramite di un atto interpretativo.

Da qui partiremo per l'elaborazione del concetto di estetica densa.

---

<sup>4</sup> Il che connette anche Lefebvre al discorso di Park sui modelli e gli ordini dello spazio.



### 1.3 Teorie dell'architettura. La questione della rappresentazione

Nella ricorsività che ipotizziamo a connettere l'estetica e le pratiche, individuiamo, per necessità di schematismo, tre fasi, nelle quali non esiste ordinabilità cronologica in virtù della circolarità del movimento. In ogni caso, affrontando la questione dal punto di vista empirico, per comodità ho pensato di cogliere l'essenza dei tre momenti individuandovi le intenzioni, le interpretazioni, l'innovazione. In effetti, il discorso ricalca, da un altro punto di vista, quanto affermato da Bourdieu sulla duplice valenza del simbolo, come schema cognitivo incorporato dall'*habitus* e come strumento della dominazione; o, in termini ontologici, quanto Bachelard sostiene a proposito dell'ambiente che, al contempo, sussiste in quanto dato fenomenico e vive nella riappropriazione soggettiva (la *rêverie*).

Ancora, non è dissimile, in prospettiva analitico-razionale, da quanto David Bloor definisce la «dimensione sociale della conoscenza» [Bloor 1994], all'interno della quale entrano in risonanza l'oggettività, la percezione e le credenze precedenti (l'*habitus* di Bourdieu), tutte cooperanti all'elaborazione dei processi conoscitivi.

Alla prima fase, ovvero quella che condensa le intenzioni in un artefatto estetico - spaziale, per quanto ci riguarda - la cultura occidentale ha conferito una veste normativa piuttosto rigida, che vede susseguirsi l'elaborazione delle richieste da parte del committente, il conferimento dell'incarico al progettista, l'elaborazione di un disegno spaziale (sulla base dei diagrammi funzionali esplicitati dal bando) aderente alle richieste.

Il progettista - un modo eccessivamente semplificato per indicare quella che oggi è un'*équipe* di professionisti altamente specializzati da un punto di vista tecnico - è il nodo problematico nel processo di

traduzione delle istanze dei decisori in simbolo spaziale. Tema su cui la teoria dell'architettura ha in effetti speso una notevole riflessione, di cui mi sembra qui utile riassumere i passaggi salienti.

In qualche modo, fin dall'Ottocento, si era fatta viva la consapevolezza che, mentre le strutture spaziali tradizionali potevano garantire una profonda identificazione tra le persone e le cose (o almeno così voleva l'idillio in chiave mitica con cui si vagheggiava sul mondo contadino), le città nate con il massiccio inurbamento seguito alla rivoluzione industriale avevano alimentato un progressivo scollamento tra gli abitanti di tali città e lo spazio fisico delle pratiche di vita quotidiane. Motivo per cui si era sentita l'esigenza concreta di figure professionali in grado di gestire, anche dal punto di vista tecnico, le grandi trasformazioni che stavano avvenendo nel tessuto urbano: si tratta del momento in cui all'architetto-artista si integra la figura dell'esperto (anche in materia di urbanistica), più adatta, anche per evocazione simbolica, alle esigenze della modernità nascente.

Si susseguono così la fase ottocentesca del disegno urbano come costruzione della scena per la nuova società industriale e metropolitana, improntato alla chiarezza morfo-tipologica e funzionale; e poi il primo Modernismo, ingenuo e scienziato, che esprime una cieca fiducia nella tecnica, nella convinzione di poter misurare e progettare un metodo efficiente di organizzazione spaziale della collettività. Sono i decenni della pianificazione di Berlage (Amsterdam), Haussmann (Parigi), Cerdà (Barcellona), dell'architettura intesa come forma di risposta a esigenze pratiche, anche su una scala decisamente vasta, come quella che Broglio si troverà a gestire per Milano.

Sarà poi il Razionalismo maturo a contestare definitivamente l'idea dell'architetto decoratore e a pretendere per l'architettura un ruolo di impegno; il disegno dello spazio vuole essere trascrittore e interprete delle esigenze della modernità: in questo risiede la carica ideologia

dei protagonisti dei Ciam (Congressi Internazionali di Architettura Moderna), che formulano quella che Jane Jacobs definirà «la pseudoscienza del *planning*», parametrizzando i dogmi del funzionalismo, dell'efficienza orientata al progresso, della standardizzazione del processo.

Arriviamo così al punto: a partire dal secondo dopoguerra, ci si rende conto che le teorie Ciam (tra le quali non possiamo non citare quella delle "Quattro funzioni fondamentali dell'uomo", che darà origine alle pratiche di zonizzazione delle città) non sono sufficientemente sensibili, non rendono giustizia del valore simbolico-narrativo dello spazio: le persone non si riconoscono in quell'architettura, gli spazi comuni vanno deserti, i teorici dell'architettura cominciano a parlare di città dormitorio e di alienazione spaziale.

La corrente architettonica che Manfredo Tafuri definisce «neorealista», che tanta parte delle periferie delle città italiane progetta, si rivolge allora all'immaginario spaziale e al campionario formale delle realtà rurali, paesane, cercando di carpire, attraverso la riproduzione delle forme premoderne, almeno l'effigie di quella comunione tra la collettività e il suo spazio di vita, soprattutto nella sua dimensione pubblica, che collocava in una sorta di Arcadia pre-moderna. A questo atteggiamento progettuale si affiancano le teorizzazioni sul quartiere, sulle unità di vicinato, sulla densità: la speranza è quella di poter ricreare artificialmente la dimensione pubblica delle comunità isolando gli elementi necessari (piazza, scuola, negozi, giardinetti, chiesa, circoli ricreativi, sedi di partito..) e componendoli adeguatamente. Si tratta, in altre parole - e nei migliori casi, ovvero quelli in cui il soggetto pubblico aveva un forte ruolo di orientamento e a cui la speculazione non arrivava - del sogno paternalistico degli anni Cinquanta, che per l'architettura si traduce nel disperato tentativo di generare dinamiche d'uso ed elaborazione di significati attraverso le forme, nonostante gli standard urbanistici applicati costituissero spesso un notevole

ostacolo.

Il ventennio tra i Cinquanta e i Settanta si trova peraltro a fronteggiare la pressante esigenza di residenza: i grandi piani di edilizia pubblica portano a un'espansione delle periferie che avviene a ritmi frenetici; non di rado, a pagare il prezzo dell'incessante sete di abitazioni sono le infrastrutturazioni, i servizi, gli elementi costituiti dagli oneri di urbanizzazione, che non vengono approntati per i nuovi quartieri.

Dagli anni Settanta l'esigenza cruciale, per le metropoli europee, a seguito delle dinamiche di deindustrializzazione e di delocalizzazione dei processi produttivi, diventa la riqualificazione delle aree industriali dismesse, cedute da imprenditori che hanno ormai dislocato la produzione; il che comporta i temi della bonifica, della differenziazione funzionale e della creazione di nuove centralità (formali, infrastrutturali, sociali); tutti profondamente legati alla qualità dello spazio pubblico.

Si afferma a partire dagli anni Sessanta un approccio diverso, concettualizzato soprattutto a partire dal testo cardine della sociologa americana Jane Jacobs - *Vita e morte delle grandi città* - pubblicato nel 1961, l'anno immediatamente successivo a *L'immagine della città* di Kevin Lynch. Insieme, recepite dal campo disciplinare dell'architettura che reclamava un ruolo militante, queste pubblicazioni inaugurano un filone di studi sulla città fondato sulla pratica dell'osservazione; in tale ottica possiamo inquadrare l'opera di autori che si situano nel territorio liminare tra gli studi sociali e la progettazione dello spazio, come Raquel Ramati, Paul-Henry Chombart de Lauwe, Jan Gehl, William H. Whyte, Clare Cooper-Marcus, Allan Jacobs.

Nell'opera di tali autori, il tema dello spazio pubblico (inteso nella duplice declinazione di spazio destinato ai servizi pubblici e spazio riservato all'uso pubblico) torna al centro della riflessione; soprattutto, vi torna a partire da un occhio reso meno ingenuo dalle

riflessioni sulla biopolitica e sulla funzione di sorveglianza rivestita dagli artefatti spaziali (a maggior ragione in contesti metropolitani), che nel frattempo erano state incorporate dal pensiero architettonico.

Solo una breve ricognizione storica, per comprendere il terreno di radicamento di questi nuovi studi, che saranno preziosi quantomeno ai fini della formalizzazione del quesito di ricerca che è alle spalle di questo lavoro.

L'occultamento della questione dello spazio pubblico - inteso come spazio di uso pubblico e non semplicemente come spazio di risulta, come negazione di ciò che ha dignità spaziale in quanto conchiuso, né come spazio di rappresentanza del potere - si compie, in età moderna, con la redazione della Carta d'Atene durante il CIAM (Congresso Internazionale di Architettura Moderna) del 1934, nella quale vengono indicate le già citate «grandi funzioni umane di base»: abitare, lavorare, circolare, coltivare il corpo e lo spirito. Con il corollario che un'intera generazione di urbanisti ha dato a tali postulati: ovverosia l'idea e il metodo dello *zoning*, attraverso cui si dividono e si connettono in modo "efficiente" le aree dedicate a ognuna delle attività citate, trattando la città come una giustapposizione di zone a vocazione monofunzionale e favorendo quella che alcuni hanno chiamato la «periferizzazione» delle città [Choay 2006b, p. 42].

Separare la funzionalità dall'interpretabilità, cioè dalla possibilità di prendere possesso dello spazio da parte di chi lo abita attraverso l'agire e la parola, anche al di fuori delle mura domestiche (e quindi della sfera privata), è il metodo prediletto da quel mito dell'efficienza che ha alimentato il Modernismo architettonico. A un certo punto, l'equazione è diventata chiara: nella realtà del caos generato da un approccio non-scientifico stava il cancro da estirpare, attraverso l'applicazione razionale del *modello* [ibidem].

Senonché un percorso argomentativo del genere, che da Cartesio recupera la predilezione per la città geometrica rispetto a quella di tipo medievale (secondo il medesimo assioma che fa dipendere l'Io-sono dall'Io-penso), finisce per avallare e, anzi, incoraggiare l'igienizzazione delle città, la concezione razionale del circolare, che mira ad alienare tutte le tortuosità - dell'edificato e dei percorsi - che consentivano la manifestazione della pluralità e della complessità della vita urbana. A partire dai grandi sventramenti del XIX secolo, con la parallela infrastrutturazione massiccia e l'ingegnerizzazione del disegno della città, la radicalità del funzionalismo architettonico prende le distanze dalla città storica disordinata e inefficiente, dalla città dei *passages* che Walter Benjamin aveva raccontato come l'essenza stessa dell'urbano, con i suoi pregi e le sue mancanze.

Le Corbusier è il maestro di questo genere di approccio progettuale<sup>5</sup>, che porta a compimento l'assassinio della *rue corridor*, manifestazione dello spazio pubblico complesso in ambiente urbano. Questo perché

---

<sup>5</sup> Solo alcune parole di Le Corbusier, per saggiarne la temperie: «Ho proceduto alla maniera dell'esperto in laboratorio. Ho evitato il caso particolare: ho allontanato tutti i casi accidentali; mi sono dato un terreno ideale. Lo scopo non era di vincere degli stati di fatto preesistenti, ma di giungere, mediante una costruzione rigorosa, a formulare dei principi fondamentali di urbanistica moderna. Questi principi fondamentali, se non sono inventati di sana pianta, costituiranno l'ossatura di ogni sistema di urbanizzazione, saranno la nuova regola secondo la quale si potrà lavorare» (Le Corbusier, *Una città contemporanea*). E ancora, a proposito del Plan Voisin proposto per lo sviluppo di Parigi: «Questo piano vuole distruggere i quartieri più malfamati, le strade più sacrificate; non cerca il compromesso per cedere qua e là un palmo di terreno sotto la spinta prepotente delle arterie congestionate. No. Apre nel punto strategico di Parigi una limpida rete di comunicazioni. Là dove strade di 7, 9 o 11 metri si tagliano ogni 20, 30, 50 metri, predispone una maglia di grandi arterie, larghe da 50 a 80 a 120 metri, che si tagliano ogni 350 o 400 metri; ed elevando grattacieli di pianta cruciforme al centro dei vasti appezzamenti così delimitati, crea una città sviluppata in altezza, una città che raccoglie le sue cellule sparse per terra e le solleva per ricomporle nell'aria e nella luce» [Le Corbusier 1967].

all'analisi delle "funzioni umane di base" contenuta nel manifesto della Carta d'Atene, di cui Le Corbusier fu uno degli autori, «corrispondono una classificazione ed una dissociazione nello spazio, dal momento che un luogo specifico viene associato ad ogni funzione. Così, l'antico spazio urbano esplose secondo nuove strutture: la strada (malsana, pericolosa, perdita di tempo) viene eliminata. I rapporti degli edifici sono definiti da una geometria semplice che privilegia l'ortogonalità. L'antica totalità urbana è rimpiazzata da strutture discontinue annegate in un *continuum* che prende il nome di spazio verde. Quest'ultimo diventa la panacea che noi tutti oggi conosciamo» [Choay 2006a, p.26].

Lo specialismo, la separazione e l'astrazione, la purificazione dell'ambiente urbano attraverso il lavacro della elevazione verso l'alto e della liberazione del livello terreno, la funzionalizzazione il cui strumento principe è la zonizzazione: saranno questi gli elementi portanti di quelle che Jane Jacobs definirà nei primi anni Sessanta la «pseudoscienza dell'urbanistica e la sua gemella, l'architettura urbana», paragonabili secondo lei alla «pseudoscienza del salasso» in virtù del fatto che «come nel caso del salasso, così nel caso della ristrutturazione e della pianificazione urbanistica è sorta, su fondamenti inconsistenti, una pseudoscienza che richiede anni di studio e una pletora di sottili e complicati dogmatismi» [Jacobs 2000, p. 12].

Si tratta di un metodo che procede in levare, per riduzioni e astrazioni, in cui ovviamente lo spazio pubblico costituisce una questione scomoda perché non riducibile, data la complessità che custodisce; più semplice è fare un passo indietro rispetto alla considerazione delle pratiche d'uso e della quotidianità, e ritornare, così come fa il Movimento Moderno, a smembrare il problema nei suoi due termini iniziali: la forma e la funzione. L'interazione tra lo spazio fisico e la vita che in esso si dà, così come avviene nello spazio pubblico, non è categoria che interessa lo scientismo dei

secoli dell'ingegneria.

La pluralità, la realizzazione dell'identità dell'uomo libero in quanto cittadino, l'imprevedibilità e la consequenzialità dell'agire<sup>6</sup>, il ruolo dell'individuo e della società nella dimensione pubblica non sono categorie racchiudibili nelle quattro funzioni di base della vita umana. Separare e semplificare, impedendo che le componenti si mescolino in uno spazio comune e che la mescolanza scompagini l'ordine della regola: si tratta, del resto, delle premesse concettuali di un fenomeno che già Camillo Sitte<sup>7</sup>, nel 1889, aveva indicato come «un processo che gli sviluppi ed i progressi della tecnica non fanno che accelerare e generalizzare giorno dopo giorno, voglio dire la scomparsa del nostro investimento corporale nello spazio concreto» [Choay 2006c, p. 106], già cogliendo «il ritiro del corpo in movimento e la correlata disaffezione per lo spazio locale alla scala del corpo umano - divorzio oggi consacrato dalla moltiplicazione delle protesi che [...] mediatizzano il nostro rapporto con lo spazio naturale e costruito» [ibidem].

Se pensiamo al tatto come alla dimensione fondamentale «in grado di salvare l'uomo dalla estraniamento», come lo aveva definito Adorno [Adorno 2005, p. 26], o comunque riconosciamo alla sensorialità di essere un fattore connotante delle relazioni urbane, nella città dove «venuta meno la dimensione dell'agire politico come agire comune (condivisione di parole e azioni) permane tuttavia ancora la coscienza dei corpi che s'incontrano nello spazio comune ed elaborano un codice di compresenza che consente l'incontro e la comunicazione tra estranei» [Sebastiani 1997, p. 228], capiamo come il disincarnamento dello spazio pubblico perseguito per buona parte degli ultimi due secoli, a volte in buona fede e altre meno, non possa

---

<sup>6</sup> Così come descritto da Hannah Arendt [Arendt 2006].

<sup>7</sup> Storico dell'arte ed architetto vissuto in Austria tra il 1843 ed il 1903, autore di *L'arte di costruire le città*.



che essere, effettivamente, gravido di conseguenze. L'attenzione al tema del tatto scompare, in una concezione rigidamente funzionalistica dello spazio urbano - soprattutto in quella sua particolare declinazione che è lo spazio pubblico - dove la concomitanza spaziale degli agenti è premessa fondamentale perché vengano inscenati il discorso e l'azione. L'efficienza ha bisogno di sfrondare, molto più che di integrare la complessità della vita organica: «Gli urbanisti, gli architetti urbani e coloro che sono stati convertiti al loro credo non negano scientemente l'importanza di sapere come le cose funzionino; al contrario, essi si sono dati gran pena d'imparare ciò che i santi padri della moderna ortodossia urbanistica hanno affermato a proposito di come dovrebbero funzionare le città e di ciò che dovrebbe risultare positivo per gli abitanti e per le loro attività economiche. Essi credono in tutto questo con tale devozione che quando la realtà contraddice e minaccia di distruggere ciò che hanno appreso con tanto zelo, sono costretti a metterla da parte con un'alzata di spalle» [Jacobs 2000, p. 7].

C'è, in queste parole di Jane Jacobs, tutto l'impeto che si riverserà in una disciplina - l'architettura - che sul finire degli anni Cinquanta e poi nei Sessanta comincerà a riscoprire il tema dello spazio pubblico, al di fuori della serrata e sclerotica dialettica tra forma e funzione, che aveva contraddistinto il dibattito disciplinare fino ai primi anni del secondo dopoguerra.

Usando una metafora cara alla modernità, quella dell'occhio, potremmo infatti individuare una linea di rottura che separa il Modernismo architettonico dal suo sviluppo negli anni Sessanta: il primo ha una concezione eroica dell'agire storico<sup>8</sup>, che predilige un

---

<sup>8</sup> Nell'eroismo del Modernismo architettonico «vediamo bene espresso un concetto del pianificatore come mano di Dio (o del Principe), della città come opera d'arte, della pianificazione come scienza, del piano come progetto e della sua implementazione come pura esecuzione delle sue disposizioni, della

approccio di tipo produttivo e dunque identifica l'occhio con l'atto della visione, tesa a quella sostantiva «cattura dell'infinito»<sup>9</sup> di cui Leonardo Benevolo parla a proposito del Rinascimento. Al contrario, a partire dalla fine degli anni Cinquanta, comincia ad avere voce un'impostazione diversa, anti-eroica, che prende le distanze da quell'ansia progettuale che aveva caratterizzato le avanguardie storiche e propende per un approccio esegetico rispetto alla realtà, in cui l'occhio è dedito all'osservazione e alla conoscenza.

Il Team X<sup>10</sup>, contestando l'inaridimento accademico dei CIAM e accettando di organizzare quello che sarà l'ultimo Congresso, a Dubrovnik, nel 1956, affermerà la necessità sia di rifiutare l'impostazione positiva e dottrinarica della *Neue Sachlichkeit* [movimento della Nuova Oggettività] sia di rinunciare a cambiare la realtà per adeguarla alla regola, per ricominciare invece a formulare una «utopia del possibile», cercando di riconnettere lo spazio fisico con le necessità «sociopsicologiche» della gente attraverso l'impiego di categorie come «identità, modello di associazione, prossimità», dedotte dall'osservazione della vita, così come si svolge negli spazi della città.

Robert Venturi, qualche anno dopo, nel 1966, nella prefazione al suo *Complexity and Contradiction in Architecture*, dirà di scrivere in aperta contestazione contro «i demagoghi che dipingono favole sulla

---

società come sfondo sostanzialmente passivo, del bene pubblico come idea non questionabile» [Porta 1999, p. 33].

<sup>9</sup> «Lo spazio prospettico rappresentato dagli artisti del Quattrocento preannuncia lo spazio geografico percorso dagli esploratori del Cinquecento e lo spazio cosmico calcolato dagli scienziati del Seicento» [Benevolo 1991].

<sup>10</sup> La vicenda è nota: gli allora giovanissimi componenti del Team X (Alison e Peter Smithson, Aldo Van Eyck, Jacob Bakema, Georges Candilis, Shadrach Woods, John Voelker, William Howell e Rolf Gutmann), partecipando al nono CIAM, ad Aix-en-Provence, contestarono duramente lo schematismo e la rigidità della Carta d'Atene e in particolare il concetto di habitat, cui proposero di sostituire quello di identità, basato sull'osservazione dei processi di sviluppo della città.

nostra caotica realtà, sopprimendo quelle complessità e contraddizioni, così radicate nell'arte e nell'esperienza» [Venturi 1980, p. 13].

Un'attenzione di questo genere risveglia, ovviamente, l'interesse per il tema dello spazio pubblico, nel quale viene rappresentato forse al meglio il rapporto dialettico che esiste tra lo spazio e la sua dimensione esperienziale. Dal finire degli anni Cinquanta, la teoria dell'architettura abbandona il problema del modello per dedicarsi a ciò che Terrance Goode definisce «una investigazione delle poetiche della forma architettonica»<sup>11</sup>, insite nell'inserimento del disegno spaziale nella circolarità delle pratiche d'uso.

In qualche modo, l'architettura raccoglie l'invito di Edward Hall a considerare il rapporto - mai stabile, ma sempre dialettico e mutevole - tra le attività umane e lo spazio fisico (ossia, ciò che egli chiamò *prosemica*<sup>12</sup>): e questo innanzitutto nei luoghi dell'esperienza condivisa e co-prodotta, della compresenza fisica e del tatto (senso di cui peraltro Hall parla come dell'unica sensazione in grado di portare "significati universali"), della messa in scena pubblica del Sé contrapposta a quella privata, in ambito domestico.

La letteratura che dagli anni Sessanta si occupa di architettura e urbanistica (a cavallo tra il campo disciplinare della sociologia e quello dell'architettura, come abbiamo visto<sup>13</sup>) amplierà lo sguardo, cercando di mettere in evidenza la pienezza della dimensione

---

<sup>11</sup> Terrance Goode, *Typological Theory in the United States. The Consumption of Architectural Authenticity*, in «Proceedings» of the 79th Annual Meeting of the Associate of Collegiate Schools of Architecture, 1991 [citato in Porta 1999, p. 29].

<sup>12</sup> Umberto Eco, nella sua prefazione al testo di E. Hall, definisce la *prosemica* «una tecnica di lettura della spazialità come canale di comunicazione» [Eco 1968, p.VIII], utilizzando parole che ci sembrano per il nostro discorso particolarmente calzanti.

<sup>13</sup> Si tratta di un'ibridazione particolarmente frequente in ambito statunitense.

esperienziale, nella sua totalità, dei luoghi urbani comuni (di quelli che Eco chiama «gli spazi scoperti» [Eco 1968, p. XI]).

Tant'è che il testo inaugurale del metodo che abbiamo chiamato della *osservazione* - in contrapposizione a quello moderno della *visione* - *The Image of the City*, di Kevin Lynch, inizia così: «Guardare alle città può dare un piacere speciale, per quanto la vista possa mostrarci un luogo comune. Come un'opera di architettura, la città è costruzione nello spazio, sebbene su vasta scala, è qualcosa di percepibile solo su lunghi archi temporali. [...] In ogni istante, esiste più di ciò che l'occhio può vedere, più di ciò che l'orecchio può sentire, uno scenario o una vista che aspettano di essere esplorate. Nulla viene esperito in sé, ma sempre in relazione con ciò che lo circonda, con la successione di eventi che lì hanno condotto, con la memoria dell'esperienza passata» [Lynch 2006, p. 7].

È allora a cominciare dai luoghi meno potenti<sup>14</sup> della città che l'osservazione può partire: secondo Jane Jacobs, i marciapiedi sono il primo luogo di espressione del pubblico (o, per essere più precisi, potremmo dire di quel primo livello effimero della sfera pubblica, che Habermas indica come «struttura spaziale di incontri semplici ed episodici» [Habermas 1996]) in ambiente urbano. In proposito, scrive: «essenziale è proprio il fatto che la vita sociale che si svolge nelle strade ha un carattere pubblico e serve a radunare persone tra cui non esiste una conoscenza intima e privata e che perlopiù non hanno interesse a conoscersi in tale modo. In una grande città nessuno vuole tenere casa aperta; pure, se tutti i contatti di un qualche interesse, importanza e utilità tra abitanti metropolitani debbono rimanere circoscritti nell'ambito delle amicizie private, non ha più senso vivere in città» [Jacobs 2000. p. 51].

La parola che definisce la sensazione in grado di consentire una fruizione pubblica, comune e discorsiva degli "spazi scoperti" della città è, secondo Jane Jacobs, *fiducia*. La fiducia è il collante che

---

<sup>14</sup> In quanto simboli visivi, ovvero, se vogliamo, come *monumentali*.

unisce gli individui in una situazione di compresenza quale quella offerta dalla vita cittadina, e la condizione perché si estrinsechi il carattere pubblico degli individui, i quali, allora sì, sviluppano interesse per la cosa comune, manifestandosi come «koiné parlante»; la prima opportunità di costruzione della fiducia sta nelle strade, nelle quali, a livello locale, si verifica una serie infinita di «contatti pubblici occasionali». Per Jane Jacobs «gli organismi pubblici di tipo formale presuppongono un sottofondo di vita collettiva spontanea che faccia da mediazione tra gli organismi stessi e l'isolamento individuale tipico della grande città» [ibidem, p. 53]; tale sottofondo risiede proprio in quella *socievolezza* (termine utilizzato da Jacobs stessa, seppur con poco entusiasmo) che ha luogo nel genere di spazi urbani che i marciapiedi esemplificano perfettamente. La città è allora trattata come un fenomeno di «complessità organizzata», su cui non ha alcun senso tentare di applicare il metodo cartesiano semplificazione-separazione-astrazione, per due ordini di ragioni: in primo luogo perché esso non riesce a produrre soluzioni per un problema che si situa nel terzo stadio delle scienze, secondo la definizione di Weaver<sup>15</sup> mutuata da Jane Jacobs, e in secondo luogo perché, anche rispetto a finalità di tipo analitico, esso propone strumenti assolutamente inadeguati rispetto alla complessità della metropoli.

---

<sup>15</sup> Per Warren Weaver (*Science and complexity*, 1948), citato da J. Jacobs [Jacobs 2000, pp. 403-405], la storia della scienza si divide in tre periodi. Nel primo, la scienza si è occupata di problemi semplici, in cui il comportamento di una variabile dipendente è determinato da una o due variabili indipendenti: è questa la stagione delle scienze fisiche nel XVII, XVIII e XIX secolo; a partire dal 1900, le scienze hanno cominciato ad occuparsi di problemi di complessità disorganica in cui infinite variabili entrano in gioco: si compie così il salto dalle scienze fisiche alla statistica, in grado di contemplare la dimensione probabilistica dei problemi; nel terzo stadio, le scienze si occupano di problemi complessi organizzati, ossia di tutti quei fenomeni naturali in cui il comportamento di molte variabili appare orientato in modo interdipendente e finalizzato ad un tutto organico: sono le scienze biologiche ad occuparsi di questo genere di problemi.

La categoria fondamentale per osservare e interpretare il fenomeno urbano è quanto di più lontano dalla purezza della geometria: è, infatti, la varietà [*diversity*] descritta nel saggio del 1961 come il carattere fondativo della città<sup>16</sup>.

La varietà non ha nulla a che vedere con il caos (che sarebbe proprio di un sistema complesso disorganico), ma corrisponde, invece, a un ordine complesso, la cui organica unità risiede proprio nella vita pubblica urbana, la quale trova evento nello spazio pubblico. La diversità deve essere impiegata come categoria di base su due piani connessi ma comunque distinti: nel processo di analisi ed esegesi della realtà, al fine di afferrarne l'organicità complessa, e nell'atto progettuale, che non deve snaturare la città cercando di sovrapporre mistificazioni teoriche che pretendano di considerare le funzioni singolarmente. Dunque, «per capire le città occorre prendere direttamente in considerazione come fenomeni essenziali non i singoli usi, bensì le loro combinazioni e mescolanze» [ibidem, p. 133]: ciò che conta è la costruzione di «ampi quadri d'insieme» (il che ricorda molto da presso la capacità di vedere «oltre ciò che gli occhi vedono» di cui parla Kevin Lynch).

La mescolanza, il contatto, la diversità, la libertà d'accesso, sotto la tutela di quelle tacite regole che l'agire discorsivo, insito nel carattere dello spazio pubblico, sottende alle pratiche collettive nella città:

---

<sup>16</sup> Naturalmente, si tratta di un tema che ritorna in molti autori; per citare un testo di universale riferimento qualora si affronti il compito di definire la vita in ambiente urbano, vediamo ciò che scrive Georg Simmel: «L'intensificazione della vita nervosa è la base psicologica su cui si erge il tipo delle individualità metropolitane, prodotta dal rapido e continuo avvicinarsi di impressioni esteriori e interiori. [...] Nella misura in cui la metropoli crea proprio queste condizioni psicologiche, essa crea già nelle fondamenta sensorie della vita psichica, nella quantità di coscienza che ci richiede a causa della nostra organizzazione come esseri che distinguono, un profondo contrasto con la città di provincia e la vita di campagna» (G. Simmel, *La metropoli e la vita dello spirito*).

personalmente, mi sembra di sentire rammemorato lo spazio arendtiano della democrazia partecipativa nella *pólis*, ibridato però con le possibilità della realtà. La «promiscuità di attività», nelle parole di Jane Jacobs<sup>17</sup>, non solo è il tratto positivo che distingue l'abitare metropolitano, ma custodisce finanche la possibilità di mantenere la sicurezza e favorire il contatto e lo scambio; la varietà stimola la proliferazione di atti al di fuori della sfera domestica, nella sfera pubblica, e genera così la formazione di altra varietà: «Anche se si stenta a crederlo di fronte alle monotone zone grigie, ai complessi edilizi e ai centri civici, rimane un fatto che le grandi città sono per loro natura generatrici di diversità e feconde incubatrici di nuove iniziative e idee di ogni genere» [Jacobs 2000, p. 134].

Una lunga teoria di architetti, interrogandosi sul significato del loro agire professionale, seguirà il solco della riflessione avviata da Kevin Lynch e Jane Jacobs, indagando il tema dello spazio pubblico: tra questi, Raquel Ramati (*How to Save Your Own Streets*, New York 1981), Jan Gehl (*Interface Between Public and Private Territories in Residential Areas*, Melbourne 1977; *Life Between Buildings*, New York 1980; *Public Spaces Public Life*, Copenhagen 1996), Oscar Newman, il quale ragiona sul concetto di "spazio difendibile", e molti altri. Tutti insistono su un nucleo di parametri comuni, che mettono in evidenza l'irrinunciabilità di una fruizione pubblica della città - e dunque la necessità di spazi pubblici - , rimandando così alla questione fondativa, ovvero alla spazialità dell'interazione, del contatto e dello scambio, che sarebbero le modalità di base dell'agire pubblico nella città.

---

<sup>17</sup> Jane Jacobs arriva fino a indicare quali siano le condizioni perché la diversità urbana si possa esprimere, scendendo così nell'arena del dibattito disciplinare che, negli stessi anni in cui scriveva, occupava gli architetti e gli urbanisti. Tali regole, brevemente riassunte, sono: la mescolanza di funzioni primarie nel quartiere, la presenza di isolati piccoli, il mantenimento di edifici vecchi e la concentrazione intesa come forte densità di popolazione, soprattutto residente.

È quanto mi sembra possa esserci utile per capire quale sia l'habitus disciplinare dei professionisti che danno forma allo spazio pubblico - anche di quelli che prenderemo in esame in questo lavoro - nel momento in cui si trovano dinanzi al documento di programma elaborato dalla committenza.

### **Nota a margine**

A mo' di avvertenza per l'uso, dirò che il presente capitolo non è stato scritto allo scopo di fornire una descrizione esaustiva del contesto teorico specifico nel quale questo lavoro ambisce a collocarsi.

Va da sé che, se avessi voluto cimentarmi in queste pagine nel tentativo di descrivere con minuzia lo stato dell'arte relativo agli studi all'interno del cui orizzonte suppongo di trovarmi, avrei dovuto prendere in considerazione almeno altri tre enormi nodi tematici.

In primo luogo la sociologia urbana in generale: i fondamenti così come si trovano in Weber che per primo dà fondazione sociologica ai concetti di «comunità di vicinato» [Weber 1970] e città [Weber 1985a, 1985b]; il lavoro di connessione tra l'ecologia umana e la sociologia urbana in cui prodromi vanno rintracciati in Park [1967b], in Burgess [1967b] e Wirth [1968]; gli studi di antropologia culturale urbana di tanti etnologi, a partire da Robert e Hellen Merrell Lynd [1970]; senza dimenticare l'opera difficilmente racchiudibile di Simmel, né gli studi contemporanei sull'ambiente urbano portati avanti - per restare in Italia e citare solo alcuni nomi - da Elia, Martinotti, Mela o Strassoldo. In questa cornice avremmo peraltro dovuto inserire anche la sottocategoria della sociologia dello spazio,



che nella definizione di Alberto Gasparini tratta «dello spazio dell'uomo e per l'uomo» [Gasparini 2000], nella duplice declinazione (strumentale) di spazio artificiale e spazio naturale, dando conto della specifica polisemia del concetto.

In secondo luogo, avrei dovuto qui declinare l'approccio al tema nell'ambito degli studi organizzativi, che situano gli artefatti simbolici tra gli strumenti necessari all'organizzazione stessa<sup>18</sup> nei processi di creazione di senso che Karl Weick, nei suoi studi sulla cultura organizzativa, definisce appunto come «i modi in cui le persone generano quello che interpretano» [Weick 1997, p. 13]. Secondo questa prospettiva, di matrice costruttivista, la realtà costituisce un *continuum* che viene mappato, attraverso i processi cognitivi, in categorie discrete che la rendono ordinata e ripetibile; dunque, interpretabile. Per la mappatura, sono necessarie le cornici, le informazioni e una connessione tra le due: nelle dinamiche interne all'organizzazione, finalizzate a produrne l'autodefinizione (ovvero, il senso stesso), lo scopo della costruzione di senso è di dare forma a «qualcosa che conservi plausibilità e coerenza, qualcosa di ragionevole e di memorabile, qualcosa che incarni l'esperienza passata e le aspettative, qualcosa che faccia risuonare insieme le persone, qualcosa che si possa costruire retrospettivamente, ma che anche possa essere usato in prospettiva» [ibidem, p. 63-64]. Allo scopo, collaborano tutti gli attori organizzativi, nonché gli artefatti fisici incorporati nell'organizzazione stessa: i quali infatti, implicati dalle pratiche collettive che vengono messe in scena attraverso di essi, «celebrano e consolidano i sistemi di significato organizzativi» [Bifulco 2002, p. 72].

Inoltre, sulla scorta di tale impostazione teorica - se avessimo intrapreso la strada ponendoci l'obiettivo della completezza (nella sede specifica di questo capitolo) - avremmo dovuto dedicare ampio

---

<sup>18</sup> Solo per citare alcuni nomi, che torneranno di frequente in tutti capitoli che seguono, Mary Douglas (alcuni specifici interventi), Pasquale Gagliardi, Olof Berg, Barbara Czarniawska.

spazio all'approccio dell'estetica organizzativa, così come definita da Antonio Strati<sup>19</sup>.

In ultimo, avrei dovuto dare approfonditamente conto di un terzo nodo teorico, facente capo al fatto che, da un punto di vista epistemologico, la mia riflessione ha la necessità di esplicitare due premesse fondamentali: la prima risiede nella teoria relazionale, per cui l'artefatto spaziale, anche nella sua dimensione estetica, viene osservato non *di per sé*, in qualità di realtà sostanziale, bensì per le relazioni che intrattiene con gli attori con cui si trova in coinvolto in ogni situazione di interazione<sup>20</sup>; da cui discende peraltro una filosofia dell'azione *disposizionale* «che prende atto delle potenzialità inscritte nel corpo degli agenti e nella struttura delle situazioni in cui agiscono o, più esattamente, nella loro relazione» [Bourdieu 2009, p. 7].

La seconda, nell'Actor Network Theory - le cui basi si trovano nella ricerca di Michel Callon e Bruno Latour - dalla quale mutua l'equiparazione di ruolo tra attori umani e attori non-umani nella

---

<sup>19</sup> «L'estetica organizzativa osserva come individui e collettività operino nelle organizzazioni dando ascolto a sensazioni, desideri, gusti, talenti e passioni personali; su come li negozino, conseguendo successi o insuccessi, nelle interazioni con altri individui e altre collettività. Studia come, lungo i processi negoziali che contraddistinguono l'interagire nelle organizzazioni, si inventino le estetiche di un prodotto, di un ambiente lavorativo, di una sede di rappresentanza, di un luogo aziendale, di uno stile lavorativo, di un'immagine organizzativa, di una modalità con cui relazionarsi agli altri. Ricerca come, nel corso di queste interazioni organizzative, si educino i gusti delle persone che lavorano, definendo elegante un modo di lavorare, sgraziato un altro, disgustoso e rivoltante un altro ancora, formulando, cioè, giudizi estetici negoziati a partire da diversi modi di sentire» [Strati 2010, p. 8].

<sup>20</sup> Si potrebbe qui far riferimento anche al concetto simmeliano di *Wechselwirkung*, o *azione reciproca*, secondo cui non ha senso la polarizzazione tra individui e società, poiché i primi, nei processi di socializzazione, danno forma alla seconda attraverso la struttura delle loro relazioni. Da un punto di vista più astratto, il concetto è qui tuttavia ripreso da Bourdieu, e ancor prima da Cassirer e Bachelard.

rete di relazioni che danno luogo all'azione, secondo il principio base della «simmetria generalizzata» e secondo la categoria di *attante*, definito come qualsivoglia entità (cosa o persona) agente. In particolare - come meglio emergerà in seguito - includendo lo spazio nel novero degli artefatti simbolici tramite i quali avvengono i processi di *sensemaking* propri della cultura organizzativa, e allo stesso tempo conferendo agli artefatti il ruolo di attori senza postulare gerarchie tra umani e non-umani<sup>21</sup>, si chiuderà il sillogismo su cui baseremo la lettura che delinea lo spazio come attore sociale, in cui sono contemporaneamente iscritti un valore simbolico e la potenzialità di partecipare alla generazione del senso dell'ambiente - dinamicamente inteso - in cui giace.

Se ho tralasciato di affrontare qui questi temi in modo approfondito, è perché, sperando che ciò non lasci monco questo capitolo, ho ritenuto che forse sarebbe stato più utile disseminarli nel dipanarsi delle argomentazioni successive, in modo che servissero (a me) da appigli per lo srotolarsi del ragionamento nel suo farsi.

---

<sup>21</sup> Oltre al concetto di *attante*, è qui parimenti calzante il concetto di *massa mancante*, utilizzata da Latour per la definizione del senso degli oggetti tecnici [Latour 1992a].

## II. STRUMENTI CONCETTUALI PER L'ANALISI DELLO SPAZIO

### 2.1 Lo spazio come estetica densa

Siamo dunque, per sentieri tortuosi, giunti alla questione estetica, che tenteremo di affrontare partendo da due concetti: il primo, che riconduciamo all'approccio dell'estetica organizzativa, ci consente di assumere che la materialità della vita quotidiana delle organizzazioni - la sua manifestazione fenomenica - è fatta (anche, e in via non trascurabile) di artefatti che hanno una forma estetica<sup>1</sup> [Strati 2010] Il che ha per noi un effetto non trascurabile, poiché la naturale implicazione, nel momento in cui si riconosce all'organizzazione - e quindi alla biblioteca di pubblica lettura, di cui noi qui ci occupiamo - statuto di artefatto esperibile sensorialmente (usiamo un'accezione *densa* di estetica, per cui essa comporta la plurisensorialità e la stratificazione di significati espressi tramite simboli), è che attraverso l'estetica passino dei processi di rappresentazione e narrazione, di negoziazione dei significati e, quindi, anche di discriminazione o di aggregazione. E questo in ragione della *non neutralità* della

---

<sup>1</sup> Per specificare il concetto: «L'estetica organizzativa indica la materialità della vita quotidiana nelle organizzazioni. Materialità fatta di artefatti cui esteticamente è data forma anche quando essi sono impalpabili e che li rende, al nostro gusto, belli oppure orrendi o invece *kitsch*. Materialità dovuta, soprattutto, al fatto che il sapere organizzativo non è esclusivamente mentale ma è radicato nella corporeità della conoscenza sensibile» [Strati 2010, p. 7]

conoscenza sensibile [Cairns 2002], insita tanto nei soggetti dell'organizzazione quanto negli utenti dell'artefatto organizzativo, nonché della capacità delle *masse mancanti* - ovvero degli attori non umani - di tradurre e quindi orientare significativamente il disegno dell'organizzazione [Latour 2006 e Callon-Latour 1981] e la comprensione della stessa, teorizzata dall'Actor-Network Theory<sup>2</sup> (a partire dall'analisi strutturalista del semiologo francese Algirdas Greimas<sup>3</sup> [Greimas - Courtès 1982] e dalla nozione di *traduzione* presente nel sistema filosofico di Michel Serres<sup>4</sup>), e ripresa tra gli altri - nella prospettiva degli studi organizzativi - da Pasquale Gagliardi [Gagliardi 1990] e da Barbara Czarniawska [Czarniawska - Hernes 2005].

Le due cose, coimplicate, ci portano a ritenere ipotizzabile che anche artefatti che riteniamo banali e dei quali normalmente trascuriamo di considerare i significati - su una scala che va dal molto grande (il contesto urbano, il disegno dell'oggetto architettonico) al molto piccolo (la qualità materica, la *texture* degli

---

<sup>2</sup> Dall'ANT, così come introdotta da Bruno Latour [Latour 2005b], assumiamo - prendendoci forse la licenza di utilizzarlo anche strumentalmente al nostro ragionamento - il concetto di *attante*, che estende la capacità di azione, oltre che agli individui e alla collettività, agli attori *non-umani*. All'agire sociale collaborano dunque gli umani come i non umani, all'interno del cui insieme potremmo includere norme, pratiche, macchinari, tecnologie, oggetti - tutti anch'essi coinvolti da continui processi di ridefinizione il cui esito non è predeterminabile - qualificabili come attori «in quanto assumono ruoli, il loro uso implica prescrizioni di comportamento per altri attori umani e non umani, e infine rendono comprensibile la stessa evoluzione sociale» [Mongili 2007, p.16]

<sup>3</sup> In particolare, Greimas introduce le categorie che diventeranno cardinali nell'ambito dell'ANT, ovvero quella di *attante* e quella di *programma narrativo*; la ripresa del modello greimasiano è palesata nel celebre scritto di Bruno Latour sull'invenzione della fotocamera Kodak [Latour 1992].

<sup>4</sup> Michel Serres introduce la nozione di *traduzione* - come modo per descrivere movimenti di forme differenti, dalla conoscenza e le pratiche culturali alla tecnologia e gli artefatti - che viene applicata sociologicamente per la prima volta da Michel Callon [Callon 1975].

elementi architettonici, l'oggetto d'arredo o d'uso) - hanno una capacità di azione che supera di molto la fisicità (della cosa in sé ma anche dell'atto e della situazione), giungendo a toccare piani simbolici che agiscono a livello profondo sugli individui e sull'organizzazione stessa<sup>5</sup>.

Del resto, se - scegliendo un'ottica più ampia - utilizziamo come assunto di partenza la dimensione sociale della conoscenza [Bloor 1994], allo stesso modo rileviamo che la percezione (e la rammemorazione), così come la significazione veicolata dall'estetica e quindi dalla percezione stessa, interagiscono in modo profondo - arrivando fino a condizionarne radicalmente non solo i percorsi ma anche i risultati - con la strutturazione dei processi cognitivi e della stessa conoscenza<sup>6</sup>. Il che è valido sia quando l'esperienza estetica viene introiettata da un'intera comunità come *esplicitamente* condivisa (nel mondo scientifico, per esempio, dove si accetta che le strutture percettive intervengano sulle procedure a condizione che queste siano «ripetibili, pubbliche e impersonali» [Bloor 1994, p.46]),

---

<sup>5</sup> Per quanto riguarda il molto piccolo, pensiamo a quanto il posizionamento degli arredi, la distanza tra gli stessi, la direzione dello sguardo che implicano etc. condizionino non solo le pratiche, ma anche il genere di relazioni che hanno luogo in un determinato spazio. In particolare, il riferimento è alla prossemica così come teorizzata da Edward Hall [Hall 1968], ma certamente anche a Erving Goffman [Goffman 2008 e 2006b] per quanto riguarda alcuni aspetti del comportamento in pubblico.

<sup>6</sup> Degno di nota è il fatto che, nell'argomentazione approntata da David Bloor, la tesi è verificata anche nell'ambito di quel particolare approccio conoscitivo che è proprio delle scienze naturali. Tant'è che la stessa retorica interna utilizza il campo semantico dell'estetica per esemplificare determinate situazioni che possono verificarsi durante la ricerca scientifica. Nel caso di un esperimento che porta il ricercatore a trarre conclusioni errate, che tali risulteranno dopo le misurazioni di verifica, si dice che «Lo scienziato era stato *accecato* [corsivo mio] dai suoi precedenti scientifici» [Barber e Fox 1958, citato in Bloor 1994]; il che è ritenuto ammissibile [sull'errore percettivo nelle scienze naturali cfr Barber e Fox 1958] in campo scientifico a condizione però che l'esperienza "condizionante" sia ritenuta collettivamente condivisa dalla comunità scientifica.

sia quando essa afferisce al sentire individuale («evanescente e intimo» [ibidem]<sup>7</sup>). In tutti e due i casi, comunque, interviene quella *grammatica* che, così come l'ha teorizzata Wittgenstein nei suoi scritti sul linguaggio, permette di mediare tra esperienza e teoria [Wittgenstein 1974a, 1988] e, peraltro, entrambe le categorizzazioni risultano per noi rilevanti, poiché entrambe entrano sempre in gioco al verificarsi di un'interazione sociale o di un'azione collettiva, a qualunque scala esse si verificano<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Per quanto, di fondo, «la nostra fisiologia fa sì che alcune reazioni al nostro ambiente naturale siano comuni e costanti. Chiamiamo queste reazioni le nostre percezioni. La variazione culturale è concepita ragionevolmente come sovrapposta a uno strato di capacità sensoriali stabili» [Bloor 1994, p. 47]. Laddove la prima muta in relazione alla risonanza che si mette in moto quando l'esperienza entra in uno schema di reciproca relazione con il sistema di credenze precedenti (radicato e diffuso a causa di processi come l'istruzione, la formazione, le pressioni e le influenze sociali etc.): il che ci riporta al concetto di *habitus* così come ce lo ha descritto Pierre Bourdieu.

<sup>8</sup> Senza voler qui anticipare la trattazione della ricerca sul campo, di cui renderemo conto in seguito, prendiamo a titolo esemplificativo la sede principale del sistema bibliotecario londinese Idea Store, sul quale abbiamo condotto la parte empirica della nostra ricerca. Per rimanere alla scala del "molto grande", confidando che tale esempio possa essere chiarificatore di quanto sin qui detto, rileviamo che esiste un mutamento radicale nell'atteggiamento rilevato tra l'utenza nei confronti del servizio offerto dopo il cambiamento della localizzazione e il rifacimento dell'edificio della biblioteca. Con il nuovo corso inaugurato alla fine degli anni Novanta, l'architettura delle biblioteche della municipalità di Tower Hamlets assume connotati completamente difforni da quelli tradizionalmente attribuiti alle *public libraries*: Idea Store Whitechapel costituisce innanzitutto un *landmark* nel paesaggio del quartiere, è posto sulla strada principale con un'altezza di 4 piani fuori terra, è colorato, trasparente, realizzato da un giovane architetto di grido; per mutuare un termine dall'ambiente "creativo", è semplicemente *cool*. Il che potrebbe sembrare riguardare solo il pubblico di lettori delle riviste di architettura e design, ma così non è, dal momento che, in seguito al cambio di sede, i cittadini intervistati si dichiarano entusiasti dell'aspetto della nuova biblioteca, sostenendo spesso che, proprio grazie alla discrasia facilmente avvertibile tra il modello tradizionale introiettato e la nuova estetica, essa non

Di modo che potremmo sintetizzare la dinamica conoscitiva (ed esperienziale) in uno schema a triangolo, in cui al baricentro collochiamo la credenza risultante e ai vertici facciamo interagire, in base al principio relazionale [Cassirer, Simmel, Bourdieu etc.]: le evidenze fenomeniche oggettive che possiamo, seppur astraendo, ritenere stabili (che si presumono come a monte dell'esperienza e riferimento comune del discorso e che Bloor chiama «funzioni materialistiche»), le credenze precedenti (alimentate dalle retoriche soggiacenti, e avvalorate dalla «funzione discriminatoria» [Bloor 1994, p. 59] che le ha strutturate in base al principio di autorità durkheimiano), e l'estetica, nel senso denso di *esperienza sensibile*.

Un approccio che trascuri gli effetti dell'estetica nella percezione dell'oggetto e nelle pratiche che intorno a esso si coagulano considererebbe un'architettura come un "contenitore", al limite un "artefatto per contenere", statuto che potremmo anche decidere di accettare dal punto di vista ontologico. Tuttavia, l'architettura è un artefatto che non solo si ritrova a *essere situato* nelle pratiche di chi ne fruisce, ma che contribuisce a *situare* quelle stesse pratiche; e questo non in virtù della sua dimensione ontologica, ma di quella estetica, fermo restando, come detto, che intendiamo l'estetica in modo denso. L'architettura, in quest'ottica, oltre a veicolare tramite un apparato segnico un significato che la precede - concetto su cui mi soffermerò poco avanti -, non potrebbe considerarsi «già spiegata», ma «tutta da spiegare a partire dal suo essere "artefatto in uso" nell'organizzazione e/o per l'organizzazione» [Strati 2010, p. 23]; artefatto, peraltro, sostanziato nella propria dimensione estetica e, di conseguenza, portatore di significati organizzativi e generatore di

---

sembra una *public library* e quindi "sarà frequentata più volentieri". (In effetti, l'incremento di utenza, dopo il ridisegno dello spazio e il riposizionamento della sede, sarà del 20% ca. già nel primo anno (del 400% nel corso del decennio successivo).



pratiche d'uso che la dimensione ontologica così come sopra l'abbiamo descritta non contemplerebbe.

Detto in altri termini, che rendono ricorsivo il rapporto<sup>9</sup>, da un lato l'artefatto spaziale va spiegato nella sua veste di "artefatto in uso"; dall'altro, contemporaneamente, mi sembra di poter affermare che le pratiche di pubblica lettura, all'interno della *public library*, siano anch'esse da spiegare a partire dal loro essersi date o comunque possedere una forma e un disegno spaziale.

Torna qui in nostro soccorso Ludwig Wittgenstein, il quale - come pocanzi accennato - colloca la grammatica (di segni di ogni genere, mi permetto di aggiungere) in funzione mediatrice tra esperienza e teoria, nel quadro di un *gioco linguistico* ancorato in una *forma di vita*. Questo ancoramento - tramite il quale Wittgenstein intende ricondurre le parole «dal loro impiego metafisico al loro impiego quotidiano» [Wittgenstein 1974a, p. 67] o a quello che Michel De Certeau chiama *everyday use* [De Certeau 2001, p. 36] - assume nel filosofo i toni di un rigore che vietano ogni sconfinamento del discorso nel metafisico, non solo a livello analitico, ma anche nel processo di produzione del linguaggio<sup>10</sup>: comportamento consono per colui che «si è assunto il compito di essere lo scienziato dell'attività significativa nel linguaggio comune» [De Certeau 2001, p. 36], in qualità di «Ercole che ripulisce le stalle di Augia della cultura contemporanea» [ibidem, p. 37].

Al di là dell'aneddotica che pertiene al discorso interno alla filosofia<sup>11</sup>, in ogni caso, è interessante per noi il fatto che raramente

---

<sup>9</sup> Come vedremo quando tenterò di dedurre delle conclusioni dalla ricerca sul campo.

<sup>10</sup> «Non dire nulla se non ciò che può dirsi e poi, ogni volta che altri voglia dire qualcosa di metafisico, mostrargli che, a certi segni nelle sue proposizioni, egli non ha dato significato alcuno» [Wittgenstein 1974b, p. 81].

<sup>11</sup> In effetti, alla filosofia Wittgenstein - dichiarato nemico della «disinfezione» operata da quelle scienze che pretendono di produrre e padroneggiare un linguaggio specialistico che è soltanto "artificiale" - contesta «la presunzione

la *realtà* del linguaggio ha trovato un così saldo radicamento nel *fatto*, calato nella sua storicità e - ancor più - nella vita quotidiana, della quale svelerebbe il senso: il linguaggio è qui la «prosa del mondo» di cui parla anche Merleau-Ponty. Da cui anche l'importanza attribuita da Wittgenstein ai comportamenti e agli usi linguistici, nei quali anche l'osservatore si trova calato appieno, cosicché egli, senza possibilità di dominarli prendendone le distanze, li percepisce come un insieme di pratiche che coimplicano relazionalmente tutti gli attori in gioco e nelle quali la *prosa del mondo* risuona. L'analisi avverrà dunque «penetrando l'operare del nostro linguaggio» [Wittgenstein 1974a, p. 66], cercando di «precisarne la morfologia d'uso» e di «descrivere le forme e i funzionamenti», governati da «regole pragmatiche» dipendenti da «forme di vita» (*Lebensformen*)<sup>12</sup>. In questo modo, «una regola non è più un'istruzione che, grazie ai simboli universali della logica, può essere applicata a ogni situazione particolare; piuttosto, la regola non è che "la sua applicazione". In altri termini, non sono i sistemi normativi a dettare o disciplinare la conoscenza, ma le applicazioni a diventare norme» [Dal Lago 1994, p. XIII], strettamente connesse, a loro volta, alla «variabilità e revocabilità dei modelli di comunicazione connessi all'organizzazione delle forme della vita umana» [Gargani 1975, p. 23]<sup>13</sup>. Il rimando a questo Wittgenstein così letto da Dal Lago,

---

che la induce a fare come se essa desse senso all'uso comune, e ad assegnarsi uno spazio proprio da cui pensare il quotidiano» [De Certeau 2001, p. 38-39].

<sup>12</sup> Riportiamo le esatte locuzioni utilizzate da Wittgenstein, seppur in ordine sparso e confuso, per far risaltare quanto esse facciano riferimento al mondo semantico dell'estetica.

<sup>13</sup> In questa direzione, la citazione di apporti altri è potenzialmente infinita, dal momento che dalla metà degli anni Settanta, nel mondo anglosassone, il paradigma epistemologico su base wittgensteiniana ha plasmato un vero stile di ricerca sociologica [Dal Lago 1994]. Secondo questo approccio, l'attore sociale cessa di essere un *cultural dope* [ovvero "un intossicato della cultura", Dal Lago 1994, p. XVII], ma esercita senza soste né soluzioni definitive la sua creatività grammaticale in un campo aperto di *forme di vita*, appunto. La società smette quindi di essere la struttura *dura* che orienta l'agire degli individui: al

peraltro, ci aiuta anche a ricollocarci nel tipo di cornice che abbiamo scelto per inquadrare la biblioteca pubblica come uno degli scenari cui l'innovazione attuata attraverso le pratiche, in una logica di deistituzionalizzazione, meglio si attaglia<sup>14</sup>.

## 2.2 L'estetica praticata

La dimensione estetica, che nasce come rappresentazione (in quanto l'artefatto simbolico traduce in forma e spazio un'istanza predefinita), una volta posta in opera apre dunque il terreno dell'interpretazione della pratica d'uso: tramite la significazione che l'utilizzo sovrascrive sull'artefatto<sup>15</sup>, ma anche attraverso la modificabilità dell'assetto spaziale, che consente di ridefinire modalità, tempi e direzioni dell'essere nello spazio.

Il concetto di pratica ci viene qui in aiuto in modo imprescindibile: in primo luogo come categoria di lettura del materiale che il campo ci ha fornito, ma soprattutto poiché opera come cerniera logica tra le fasi di vita dell'artefatto spaziale, appena descritte. Partiamo infatti dall'assunto che le pratiche sono caratteristiche degli attori individuali, in una dimensione routinaria e inconsapevole<sup>16</sup>,

---

contrario, invece, nel loro contesto (storicamente, temporalmente e geometricamente contornato), essi creano e ricreano la società stessa, elaborandone e negoziandone (in veste di attori plurali e, quindi, sociali) i significati e le immagini [Geertz 1988 et al.].

<sup>14</sup> Vedi Capitolo IV.

<sup>15</sup> Questa dovrebbe essere una nota al testo in forma di immagine, poiché rimanda all'intuizione di Bruno Munari, il quale in una serie di fotografie del 1950 documentava la *Ricerca della comodità su di una poltrona scomoda*.

<sup>16</sup> Cfr. in proposito Pierre Bourdieu, Anthony Giddens, Harold Garfinkel e, seppur in modo meno ortodosso, Erving Goffman.

specificando tuttavia che la mancanza di intenzionalità esplicita non costituisce un impoverimento: nell'ottica degli studi che hanno messo al centro dell'analisi dell'organizzazione le pratiche, la definizione del concetto di azione non si fonda sulla consapevolezza degli attori coinvolti, bensì - in modo più profondo - sulle attività inconsce e automatiche delle routines quotidiane [Swidler 2001]. Ciò che ci preme qui evidenziare è che l'*azione*, così ridefinita, risulta rafforzata e addensata dal concetto di *pratica*, in quanto questo entra attivamente nei processi di produzione di senso di carattere collettivo. Tanto Bourdieu quanto Giddens situano infatti la pratica all'intersezione logica tra azione e struttura, di cui essa costituisce la sintesi, cosicché ne risulta fondata una teoria sociale di carattere processuale, nella quale centrali sono i processi di attribuzione di senso emergenti dall'interazione tra individui e mondo sociale.

La circolarità rappresentazione - interpretazione - (ri)significazione<sup>17</sup> parrebbe garantita dal fatto che, mentre alcune organizzazioni inventano l'artefatto, altre lo disegnano e lo mettono in opera, e altre ancora lo acquisiscono, rigenerandolo nel significato quotidiano che giace nell'uso e mantenendo viva la possibilità di mutarne tanto l'uso quanto il significato<sup>18</sup>; possibilità che resta aperta anche per le

---

<sup>17</sup> Se volessimo qui adottare la similitudine concettuale impiegata da De Certeau useremmo invece i termini racconto - lettura - scrittura, senza mutare la sostanza del discorso. L'adozione sarebbe giustificata dall'autore stesso, quando scrive che «le strutture narrative hanno valore di sintassi spaziale» [De Certeau 2001, p. 173].

<sup>18</sup> L'approccio sembra peraltro validato per via del fatto che anche all'interno di organizzazioni più fondate sul piano logico-analitico (anziché su quello estetico) e orientate da una cultura di tipo scientifico, che pur viene spesso letta in contraddizione con quella estetica/immaginifica [Tauber 1996], in realtà le questioni epistemologiche vengono portate sovente sul piano estetico. Thomas Kuhn, in proposito, scrive che l'abbandono di un vecchio paradigma in favore di uno nuovo da parte di uno scienziato comporta argomentazioni «che di rado sono del tutto esplicite, che fanno appello alla sensibilità

comunità di pratiche che usufruiscono del servizio, nel caso specifico che a noi interessa.

La dimensione estetica è dunque qualcosa di nient'affatto assimilabile all'apparenza dell'artefatto e dell'organizzazione (che si potrebbe volere come definita e definitiva - ovvero stabile), dal momento che è al contrario continuamente luogo di negoziazione del gusto, competizione tra valenze simboliche e iconografie, invenzione di linguaggi. Il che ammantava l'estetica anche della facoltà di insinuarsi nei meccanismi istituzionali, espressione dell'ordine dominante - che si vogliono rigidi e immutabili - assimilandoli soltanto esteriormente per poi trasformarli, come nel famoso esempio degli Indios con le azioni rituali imposte dai colonizzatori spagnoli.

Di modo che, anche laddove sia palese che il processo di produzione del linguaggio pertiene a un'*élite* che codifica la richiesta del potere dominante, rimane un notevole grado di libertà creativa riconoscibile nelle pratiche d'uso che «alcuni ambienti popolari» esercitano nei confronti delle «culture diffuse e imposte dall'ordine dominante» [De Certeau 2001, p. 7]<sup>19</sup>. In linguistica, diremmo che l'esecuzione non è la competenza, ovvero che l'atto locutorio - il quale comporta strategie, obiettivi latenti o dichiarati, situazioni di interazione etc. - non si esaurisce nella conoscenza della lingua [Benveniste 1966, pp. 251-266]: «il parlare opera nel campo di un sistema linguistico; mette in gioco un'*appropriazione*, o una *riappropriazione*, della lingua da parte di chi la parla; instaura un *presente* relativo a un momento e a un luogo; stabilisce un *contratto con*

---

dell'individuo per ciò che è appropriato o presenta un aspetto esteticamente attraente: la nuova teoria viene presentata come "più elegante", "più adatta", oppure "più semplice" della vecchia» [Kuhn 1969, p. 188].

<sup>19</sup> Per specificare ulteriormente: «La presenza e la circolazione di una rappresentazione (imposta come codice di promozione socio-economica da predicatori, educatori o divulgatori) non ci dice nulla di ciò che significa per i suoi utilizzatori. Prima bisogna analizzare come viene manipolata da chi non l'ha creata» [De Certeau 2001, p. 8].

*l'altro* (l'interlocutore) in una rete di spazi e rapporti» [De Certeau 2001, p. 8].

Ai processi e alle pratiche interne alle organizzazioni andrebbero quindi restituite la materialità e la corporeità - prendendole in considerazione non soltanto nell'istante astratto costituito dal prodotto appena confezionato, bensì nell'uso disseminato e disperso<sup>20</sup> (esattamente come i dispositivi foucaultiani, che ne sono l'opposto epistemologico) - anche a rischio di comprometterne la coerenza interna che sarebbe loro conferita da un'osservazione guidata esclusivamente da logiche analitiche e morali [Strati 2008], e tuttavia aprendo lo sguardo a una complessità multistratificata, tanto nella forma quanto nel tempo<sup>21</sup>. Ci si disvelerebbe in questo modo - a maggior ragione se osserviamo uno spazio pubblico - un reticolo di pratiche minuscole e quotidiane in grado di *vivere* in un apparato formale che l'istituzione ha loro attribuito, al contempo senza conformarvisi, attivando una sorta di *antidisciplina*. Secondo questo meccanismo di analogia e contrarietà rispetto al disegno della *microfisica del potere* foucaultiana, tenendo conto anche di quanto si dirà nel capitolo quarto del potenziale di innovazione che è insito nelle pratiche [Donolo - Fichera 1988, Crosta 2010], potremmo appunto parlare di risignificazione spaziale (ed estetica in generale), di una «creatività dispersa, tattica e minuta» [De Certeau 2001, p.

---

<sup>20</sup> Lo stesso si potrebbe dire del *prodotto* per il mercato rispetto al *consumo*, che comunque è attività astuta, ovunque insinuata, silenziosa ed invisibile, che, pur senza sfociare in una produzione concreta propria, declina secondo proprie modalità i prodotti imposti dall'ordine economico dominante.

<sup>21</sup> A tal proposito, è interessante riportare le parole di un filosofo come Remo Bodei sulla definizione di *estetica*, laddove egli scrive che «occorre respingere l'illusione che, della bellezza e della bruttezza, esistano definizioni preliminari, semplici e univoche, quasi fossero forme immobili, [...] canoni assoluti che si impongono automaticamente e perentoriamente alla percezione e al gusto. Si tratta, al contrario, di nozioni complesse e stratificate, appartenenti a registri simbolici e culturali non del tutto omogenei, riflesso grandioso di drammi e desideri che hanno agitato gli uomini e le donne di tutti i tempi» [Bodei 1995, p. 8].

9]<sup>22</sup> utilizzata per eludere le reti della sorveglianza (o del semplice *sensus commune*, in chiave goffmaniana) senza il rischio di sanzioni di qualsiasi genere, fosse anche semplicemente il dovere di porre una riparazione a ogni scarto rispetto al comportamento in pubblico ritenuto più ovvio<sup>23</sup>.

In sostanza, indipendentemente dalla messa in scena, dall'apparato simbolico e dai significati che la precedono, la dimensione estetica dello spazio - anche in base a quanto abbiamo l'impressione di aver potuto osservare sul campo - lascia dunque affiorare l'azione che mette in connessione vari livelli di interazione: tra le diverse comunità di pratiche coinvolte<sup>24</sup>, tra comunità di pratiche e

---

<sup>22</sup> A proposito di Foucault, scrive De Certeau che «la microfisica del potere introduce una problematica molto nuova ma privilegia [...] l'apparato produttivo (della disciplina), anche se [...] dimostra come, dietro le quinte, tecniche mute determinino o cortocircuitino le messe in scena istituzionali [la metafora spaziale non è qui affatto priva di significato, *nda*]. Se è vero che il reticolo della sorveglianza si precisa ed estende ovunque, tanto più urgente è svelare in che modo un'intera società non si riduca ad esso; quali procedure comunemente diffuse vengano adottate per eludere i meccanismi della disciplina conformandovisi ma solo per aggirarli; e infine quali modi di fare costituiscano la contropartita per i consumatori (o i dominati), delle tecniche silenziose utilizzate per assicurare l'ordine politico e sociale» [De Certeau 2001, p. 9].

<sup>23</sup> In proposito, vedremo infatti come, laddove la biblioteca pubblica riesce a porsi nei confronti del suo pubblico come uno spazio di cui appropriarsi, fino ad attribuirgli le caratterizzazioni normalmente utilizzate per gli ambienti domestici, si verificano dei comportamenti normalmente sanzionati (anche solo dalla morale comune), senza che questo susciti alcun imbarazzo, da parte di nessuno degli attori in gioco (utenti, operatori, semplici spettatori occasionali).

<sup>24</sup> Dalla riflessione sull'apprendimento situato, ossia sulle condizioni sociali della produzione e della trasmissione della conoscenza, Lave e Wenger hanno elaborato il concetto di *comunità di pratiche*, definito come una forma di aggregazione e socialità che si crea all'interno di un ambiente professionale tra colleghi che condividono un ambiente e delle pratiche lavorative. All'interno di una comunità di pratiche le informazioni e le conoscenze circolano secondo traiettorie informali e non pianificate: la conoscenza non è depositata nella

organizzazione, tra il processo di costruzione simbolica della realtà organizzativa e l'elaborazione del significato delle pratiche d'uso *in atto* [Strati 2008]; e questo anche in virtù di quella che Bourdieu definisce la «dotta ignoranza» [Bourdieu 1972, p. 27]<sup>25</sup>, la quale garantisce da un lato la riproduzione del sistema e dell'*habitus* che gli appartiene (secondo una lettura fedele all'autore) ma che dall'altro lascia aperta la possibilità - se non di scegliere un'opzione differente - di incappare anche per caso in un atto di *creatività*. E proprio questa creatività minuta e diffusa espressa attraverso le pratiche d'uso, in risonanza con la *disponibilità* [Pareyson 1960] che sempre un oggetto che possiede una sua estetica densa offre al suo fruitore<sup>26</sup>, genera il processo ricorsivo di attribuzione di senso che qui mi interessa indagare.

---

mente degli individui o in artefatti “muti”, ma emerge dall'interazione [Lave - Wenger 1991].

<sup>25</sup> Per Bourdieu, le pratiche costituiscono una risposta adeguata alle congiunture, senza la minima necessità di approntare un calcolo strategico: in questo senso non vi è previsione, ma solo "presunzione" in base alla ripetizione del passato. Le pratiche, in quest'ottica, significano ciò che è già inscritto nell'*habitus*, mentre manca loro una reale capacità produttrice, se non sul lungo periodo: infatti «è perché i soggetti non sanno, propriamente parlando, ciò che fanno, che qual che fanno ha più senso di quanto essi non sappiano» [Bourdieu 1974, p. 29].

<sup>26</sup> A proposito della letteratura, di questa *disponibilità* dell'opera Barthes scrive che «non è una virtù minore; essa è al contrario l'essere stesso della letteratura, portato al suo parossismo. Scrivere vuol dire far vacillare il senso del mondo, disporvi una interrogazione indiretta alla quale lo scrittore, per un'ultima indeterminazione, si astiene dal rispondere. La risposta è data da ciascuno di noi, che vi apporta la sua storia, il suo linguaggio, la sua libertà; ma poiché storia, linguaggio e libertà cambiano all'infinito, la risposta del mondo alla scrittura è infinita: non si cessa mai di rispondere a ciò che è stato scritto al di là di ogni risposta: affermati, poi messi in contraddizione, quindi rimpiazzati, i sensi passano, la domanda rimane. Ma affinché il gioco si compia [...] occorre rispettare certe regole: occorre che l'opera sia veramente una forma, che essa designi un senso incerto, non un senso chiuso» [Barthes 1963, p. 16].



## 2.3 Lo spazio come attore, come prodotto e come simbolo

L'affioramento cui abbiamo poco sopra accennato avviene dunque in uno spazio denso, che è contemporaneamente attore in gioco<sup>27</sup> e *teatro* della situazione, laddove il rimando è reso più semplice dal fatto che, proprio come nel teatro, l'architettura allestisce per la messa in opera una ribalta, un proscenio, delle quinte, una facciata, un'orchestra, una cavea e via dicendo<sup>28</sup> (eppure, anche più complesso in quanto, secondo quanto sin qui detto, lo spazio è contemporaneamente *prodotto* di un ordine dominante ed *estetica risignificata* tramite le pratiche d'uso).

In proposito, vale la pena fare riferimento all'approccio drammaturgico, nella cornice degli studi organizzativi, proposto da Iain Mangham e Michael Overington [Mangham - Overington 1993], che verte sulle modalità - sul piano estetico, potremmo dire - secondo cui l'organizzazione riflette e restituisce una realtà sociale, individuando in questo solco le tre tradizioni di studio che fanno riferimento al medesimo impianto teorico, ovvero quella di Erving Goffman, quella di Clifford Geertz e Victor Turner e quella di T.R. Young.

Nella lettura di Mangham e Overington, tutti e tre i filoni trovano radice nel lavoro di Kenneth Burke [Burke 1945], il quale istituisce cinque categorie nodali (atto, scena, agente, mezzo e scopo) utilizzando le quali i due autori sanciscono la assoluta comparabilità di contesti in cui la finzione è manifesta (il teatro) e contesti in cui nulla sembra concesso alla apparenza, come quelli di lavoro. In

---

<sup>27</sup> Meglio sarebbe, in questo caso, se la parola italiano per *recitare* fosse proprio *giocare*, come nell'inglese *to play* o nel francese *jouer*.

<sup>28</sup> Torneremo in seguito sulla metafora del teatro riferita allo spazio, facendo riferimento in particolare alla individuazione da parte di Erving Goffman della ribalta e del retroscena come luoghi topici della rappresentazione del Sé da parte degli individui entro un certo territorio secondo determinate norme il cui rispetto viene in qualche modo reso esplicito [Goffman 2008].

particolare, «ciò che accade nell'ambito delle organizzazioni, quando cessa di essere mero comportamento abitudinario (il grattarsi inconsapevolmente un orecchio o il naso) è "rappresentazione".

Rappresentazione, in quanto concetto mutuato dal teatro, significa che ciò che accade riguarda la creazione di una realtà, la trasformazione di un'apparenza in qualcosa che va dato per scontato» [Mangham - Overington 1993, p. 142].

La prospettiva drammaturgica riprende dall'Actor-Network Theory la simmetria riservata nel trattamento agli attori umani e non-umani, riuniti nella categoria degli *attanti*, tanto da mettere in luce l'evidente antropomorfizzazione che gli oggetti subiscono una volta introdotti nella routine dell'uso. Simmetria che produce anche, come effetto, un inestricabile intreccio tra i portati letterali e simbolici degli artefatti, dal momento che non esiste una gerarchia di "peso" (grandezza/piccolezza) o di "genere" (umano/non-umano) in base alla quale l'importanza e la ricaduta dell'artefatto siano predeterminabili [Czarniawska - Hernes 2005].

Anche a livello empirico, l'osservazione ne risulta ampliata, dal momento che - pur nell'attenzione a non riprodurre le dicotomie tradizionali - lo sguardo del ricercatore viene condotto sulla dimensione non-eroica della realtà: sui micro-attori e sui «programmi che non sono mai stati programmati da nessuno» [Helgesson-Kjellerberg 2005]. Ancora oltre: applicata agli studi organizzativi, l'ANT conduce a includere tra gli attori in gioco non solo gli umani e gli oggetti, ma anche quelli che vengono definiti quasi-oggetti, come le routines organizzative, che - in virtù della loro duplice natura, ostensiva e performativa - sono necessari per la stabilizzazione dei *network* intesi tanto come organizzazioni vere e proprie quanto come pratiche organizzative [Feldman-Pentland 2005].

Quello che qui tento - sperando di non farlo in maniera eccessivamente sconsiderata - è di portare all'interno del *network*

anche lo spazio<sup>29</sup>, tanto nella sua veste di codificazione segnica di un diagramma funzionale e di una retorica dominante, quanto nella sua esplicitazione formale.

In pratica, ciò che nello specifico mi preme qui di sottolineare è che, in linea con l'Actor-Network Theory, per l'approccio drammaturgico gli oggetti di scena, così come gli spazi della rappresentazione - aggiungerei - non vengono letti come funzionali all'azione (né alla narrazione) e al suo scopo, ma per se stessi, come espressione di un sentimento estetico che li precede, come *frame* della situazione in cui si esprimono e come materiale da

---

<sup>29</sup> Dal punto di vista dell'impostazione epistemologica della ricerca, potremmo dire che uno dei concetti su cui faccio cardine è quello di *Wechselwirkung*, o *azione reciproca*; termine che Georg Simmel usa a indicare che la realtà va intesa come rete di relazioni tra elementi, in modo tale per cui, se A genera effetti su B, necessariamente B genererà di rimando degli effetti su A, e così avverrà anche per C, D etc. Un modello siffatto sussume l'idea che nell'approcciare l'oggetto da conoscere sia necessario applicare un'analisi processuale del reale, in cui si ricerchino azioni e retroazioni, sempre situandole dal punto di vista spazio-temporale, e al contempo supera (pur senza escluderlo, dal momento che è sempre possibile osservare singolarmente il movimento che da A conduce a B, astraendolo dalla rete che pur gli rimane sottesa) il principio di causazione - unidirezionale e infinitamente progrediente - secondo cui A genera B, B genera C il quale genera D e via dicendo [Simmel 1908]. Da un certo punto di vista, secondo il modello simmeliano perde di senso l'ambizione a conoscere l'in-sé - che aveva caratterizzato l'approccio alla conoscenza definito da Kant, basato sull'impiego delle categorie - come se l'osservatore potesse effettivamente essere neutrale e scrupoloso: in questo senso, sotto il profilo epistemologico, in Simmel ciò che conta conoscere sembra essere la relazione tra i nodi della realtà, e il modo in cui tali nodi mutano, si trasformano, in un contesto che diventa fondativo, togliendo importanza al concetto kantiano di universalità.

In un'ottica del genere, lo spazio, nella sua dimensione prettamente fisica, non sarà considerato come una *cornice neutra*, ma piuttosto come una *estetica densa* che soggiace alla costruzione dei significati insiti nell'uso pubblico della città e allo stesso tempo ne è generata: in un sistema di azioni reciproche, appunto.

reinterpretare attraverso la percezione e l'uso, individuali e collettivi<sup>30</sup>.

Tant'è che - e questo ci conduce al secondo concetto che ho creduto di scegliere a sostegno del presente modo di intendere la questione spaziale, riprendendo e approfondendo quanto detto nel precedente capitolo -, anche prima che l'artefatto venga introdotto nel movimento ricorsivo dell'uso, esso è concepito da un autore che non opera in regime di pura formatività<sup>31</sup>, bensì contempla tutta la gamma dell'operazione formativa, compresa l'istanza espressiva del committente, per poi restituirne una *condensazione* nell'artefatto spaziale. Del resto, questo schema dell'attività di creazione estetica è applicabile a ogni attività, al di là dell'arte, anche se questa ci fornisce lo spunto per riflettere sull'interazione continua tra costruzione dell'organizzazione e creatività dell'agire sociale [Strati 2010, p. 78, ma anche De Certeau 2001].

La conoscenza sensibile, che si fa *azione* conoscitiva, è parte fondante di ogni attività, poiché dà modo agli individui di essere sensibili nel corso delle interazioni e di sentire se stessi percependo la relazionalità in cui sono permanentemente coinvolti.

---

<sup>30</sup> Anche al livello linguistico, cui accenniamo ma sul quale non intendiamo qui fare un approfondimento, la questione formale è continuamente presente nell'ambito dell'azione e della gestione organizzativa. Rafael Ramirez osserva che pensare all'organizzazione rimanda necessariamente al pensare alla forma, poiché «la gente nelle organizzazioni *performa*; chi dirige *riforma* e *trasforma* le organizzazioni. [...] Si fa sì che i sottoposti non *deformino* *informalmente* le visioni manageriali», si *forma* il personale, gli si conferisce un'*uniforme* per rendere opportunamente manifesta la propria identità *formale* agli altri, *informandoli* adeguatamente [Ramirez 2005, p. 32 et passim].

<sup>31</sup> Secondo Luigi Pareyson, solo l'arte ha la peculiarità di agire in regime di pura formalità, ovvero di «formare perseguendo unicamente la forma per sé stessa»; tuttavia, la formatività, ovvero «quel processo di produzione e invenzione che è condizione prima di ogni realizzazione dell'operosità umana», è presente in ogni azione degli uomini [Pareyson 1996, p. 19 e 23].

Alla ricerca di una radice filosofica, potremmo guardare a Maurice Merleau-Ponty, il quale - per la verità nei meno filosofici dei suoi scritti, come *L'occhio e lo spirito* o le postume *Conversazioni* - afferma l'inalienabilità della corporeità nelle relazioni sociali, partendo dal concetto dell'incarnazione nel mondo degli individui, i quali sono contemporaneamente *corpo-per-sé* e *corpo-per-altri*. Per quanto l'Altro non sia infatti riducibile al suo corpo, pare impossibile dissociarlo dalla figura, dalle movenze, dalla voce che ha<sup>32</sup>; gli Altri «non sono mai per me spirito: non li conosco che attraverso i loro sguardi, i loro gesti, le loro parole, in una parola, attraverso il loro corpo» [Merleau-Ponty 2002, p. 56]. E già nel filosofo francese si rintraccia un'inclusione nel circolo relazionale degli attori non-umani, laddove egli dice che anche nell'interazione con un *tavolo* «non mi disinteressa del modo in cui compie la sua funzione di tavolo e, anzi, è il modo particolare con cui sostiene il suo piano, è il movimento unico, dai piedi fino al piano che si oppone alla resistenza a interessarmi, a rendere ogni tavolo diverso dagli altri. In tal caso non esistono dettagli che siano insignificanti - forma dei piedi, essenza del legno, suo colore o sua età, graffiti o scorticature che mostrino l'età - e il "significato" tavolo mi interessa solo nel suo emergere da tutti i dettagli che ne incarnano la modalità presente» [Merleau-Ponty 2002, p. 68].

---

<sup>32</sup> Il paradosso e allo stesso tempo la chiave stanno nel fatto che il corpo è contemporaneamente vedente e visibile, per cui «guarda ogni cosa ma può anche guardarsi, e riconoscere in ciò che vede "l'altra faccia" della sua potenza visiva. Si vede vedente, si tocca toccante, è visibile e sensibile per se stesso. [...] Visibile e mobile, il mio corpo è annoverabile tra le cose, è una di esse, è preso nel tessuto del mondo e la sua coesione è quella di una cosa. Ma poiché vede e si muove, tiene le cose in un cerchio intorno a sé, le cose sono un suo annesso o un suo prolungamento, sono incrostate nella sua carne, fanno parte della sua piena definizione, e il mondo è fatto della medesima stoffa del corpo» [Merleau-Ponty 1989, pp. 18-19].

A ritroso su questa medesima linea, anche John Dewey aveva insistito sull'inalienabilità della dimensione estetica nell'esperienza umana, sottolineando la contiguità tra le azioni del percepire e dell'esperire [Dewey 1995], sostenendo che l'estetico non è «un intruso proveniente dall'esterno per un lusso ozioso o per una idealità trascendente, bensì lo sviluppo chiarificato e intensificato di tratti che appartengono normalmente a ogni esperienza completa» [ibidem, p. 56].

Se è vero che la routinizzazione dell'esperienza quotidiana - come può accadere per la frequentazione di un luogo, e nel nostro caso specifico di un luogo come la *public library*, che non ricade nel regime della frequentazione occasionale - tende a offuscare la chiarificazione veicolata dall'estetica, rendendo gli attori dimentichi della scena che li circonda, ci sembra rimanga pur vero che, per quanto in modo latente, «attraverso i sensi noi realizziamo una comunicazione diretta, originale e di prima mano con il mondo intorno a noi» [ibidem, p. 457], in grado di indirizzare le modalità di fruizione indiretta del percepito che si sovrappongono a questa primigenia lettura che potremmo definire *sensuosa*<sup>33</sup>.

Georg Simmel si era del resto già soffermato, nel suo maggiore scritto sull'estetica e la sociologia dell'arte del 1916, sulla inalienabile reciprocità di creazione e costruzione in qualsiasi opera umana<sup>34</sup>,

---

<sup>33</sup> Il termine è rubato proprio a John Dewey, laddove egli definisce il *senso* e osserva che «la parola "senso" implica numerosi contenuti: il sensorio, il sensazionale, il sensibile e il sentimentale, e anche il sensuoso. Comprende quasi ogni cosa dalla semplice scossa fisica e emotiva al senso vero e proprio, cioè al significato degli oggetti presenti all'esperienza immediata» [Dewey 1995, p. 27].

<sup>34</sup> «Se si conferisce una certa ampiezza ai concetti, non esiste nessuna opera umana, al di fuori delle mere imitazioni, che non sia contemporaneamente creativa e costruttiva. Come non ci è dato creare una sostanza corporea, poiché ogni nostra attività esteriore compone e trasforma elementi fisici dati, così non vi è attività o effetto spirituale che non presupponga il darsi di certi materiali spirituali. D'altro lato, però, ciò che non c'era ancora, ossia la

nonché sulla immediatezza della comunicazione veicolata sensorialmente dalla dimensione estetica di ogni artefatto [Simmel 1998a]<sup>35</sup>, che, se analiticamente sviscerata, pur nella sua dimensione microscopica<sup>36</sup>, ha un'importanza cruciale per la comprensione delle relazioni sociali e delle situazioni di interazione tra individui. Ciò che in Simmel ancora non appare compiuto è quello scarto epistemologico che ammette lo spazio nel circolo degli attori, all'interno della drammaturgia dell'interazione, e di conseguenza non è neppure plausibile l'ipotesi di legare in un rapporto circolare l'estetica e l'uso di quello; difatti la sua argomentazione è ancora tutta definita da un dicotomia neppure messa in discussione, che arriva a conclusioni monodiche, per esempio laddove Simmel parla

---

trasformazione e il perfezionamento del dato a partire dall'indeducibile forza propria dell'individuo, è in ogni caso un atto creativo; e in ogni attività di questo genere vi è un elemento attraverso cui, in certa misura, viene ampliato tutto ciò che era già dato e assegnato, e che con quest'ultimo, opportunamente riconfigurato, forma l'unità dell'opera» [Simmel 2001, p. 217].

<sup>35</sup> Le parole di Simmel, in proposito, ci vengono proprio incontro, nel momento in cui egli scrive che ogni artefatto agisce su di noi «in modo immediatamente attrattivo o repulsivo, indipendentemente da ciò che esso dice» [Simmel 1998a, p. 550].

In quest'ottica, l'estetica offre un terreno di relazionalità immediata, basata sulla percezione e sul segno piuttosto che sulla dimensione intellettuale, la quale implica infatti una distanza anche spaziale. Infatti, in proposito: «Il significato dell'intervallo spaziale è soltanto quello di escludere gli stimoli, gli attriti, le attrazioni e le repulsioni che la vicinanza sensibile provoca, e di procurare così la prevalenza, nel complesso dei processi psichici associanti, a quelli intellettuali» [ibidem, p. 548].

<sup>36</sup> Per quanto ci riguarda, dal momento che parliamo di spazio alla scala urbana e architettonica, ci interessa anche il livello macroscopico della dimensione estetica; tuttavia, potremmo in questo caso accomunare il grande al piccolo che meritano per Simmel «una considerazione tanto più approfondita» in quanto fondano relazioni nel reciproco rapportarsi mondano tra gli individui, e che accadono appunto «nel dominio dei contatti fisici e spirituali, della causazione di piacere e sofferenza, dei discorsi e dei silenzi [che non per caso sono anche categorie spaziali, *nda*], degli interessi comuni e antagonistici» [Simmel 1998b, p. 21].

del limite (una delle forme spaziali che definiscono il territorio nei rapporti reciproci tra gli uomini), il quale «non è un fatto spaziale con effetti sociologici, ma un fatto sociologico che si forma spazialmente» [Simmel 1998a, p. 531]. Mi sembra comunque necessario rilevare che per Simmel, in ogni caso, lo spazio è qualcosa di più vicino a una categoria esistenziale (altrove lo definisce «una funzione psicologica, che trova il suo punto di partenza nell'anima» [ibidem, p. 524]), della quale ci pare tuttavia interessante rilevare che ciò che egli coglie come declinazione efficace è non la sua assolutezza geometrica (o geografica, nell'accezione che trascura la dimensione territoriale), bensì «l'articolazione e la riunione delle sue parti»: cosa di più vicino al diagramma funzionale che precipita poi nello spazio architettonico<sup>37</sup>?

Tant'è, che se cerchiamo un ancoraggio nelle cose che conosciamo - cosa che continuamente mi serve da conforto -, non è altro che, dal momento che siamo nell'ambito dell'architettura, ciò che osserva Umberto Eco a proposito di Le Corbusier, uno dei maestri del Movimento Moderno, ovvero che egli ha progettato «stanze secondo un modulo matematico e organico perché animato da una visione morale, economica, politica» [Eco 1990, p. 155], per cui, partendo da premesse eterogenee, egli giunge a una risposta spaziale che ha una forma unitaria, tenendo insieme il tutto attraverso quello che Eco chiama *stile* e definisce come «il "modo di formare", personale, irripetibile, caratteristico; la traccia riconoscibile che la persona lascia di sé nell'opera; e coincide con il modo in cui l'opera è formata. La persona quindi *si forma* nell'opera: capire l'opera è possedere la persona del creatore fattasi *oggetto fisico*» [Eco 1990, p. 28]. Lasciando l'opera quel tanto *aperta*, si intende, per cui - una volta

---

<sup>37</sup> Anche se in realtà, nella *Grosse Soziologie*, Simmel pare negare almeno inizialmente il «significato spaziale delle cose» asserendo che «lo spazio è solamente il modo umano di collegare in visioni unitarie affezioni sensibili in sé slegate» [Simmel 1998a, p. 524].



posseduto l'autore passando per la sua oggettivazione - è possibile innestarvi un atto creativo perpetuo (ricorsivo, potremmo di nuovo dire), una «dialettica in cui l'opera aperta viene portata a termine dall'interprete nello stesso momento in cui egli la fruisce esteticamente»<sup>38</sup> [Eco 1991, p. 33], secondo quelli che Pousseur chiama «atti di libertà cosciente» [Pousseur 1958].

Diversamente avrebbe affrontato la questione dello stile e della valenza simbolica veicolata dall'estetica spaziale un approccio meno rivolto al soggetto autoriale e di più marcata tendenza antropologica, che è forse più prossimo alla complanarietà con la trattazione sullo spazio che cerchiamo qui di affrontare. Riprendendo di nuovo il discorso già aperto nel capitolo I, e tanto per rimanere alla critica relativa al medesimo autore, ovvero il sopracitato Le Corbusier, Françoise Choay scrive che «Le Corbusier fa poggiare sul postulato dell'universalità dei bisogni umani una analisi delle funzioni che deve portare alla definizione dei tipi ideali dotati di un valore assoluto. [...] Per Le Corbusier, lungi dal sottomettersi al mito moderno della macchina, l'industrializzazione della costruzione viene posta al servizio dell'uomo universale, e si risolve in una sorta di umanesimo» [Choay 2006a, p. 24]; discorso che potrebbe peraltro essere ampliato, come la Choay fa altrove, all'intera corrente del Modernismo architettonico.

La radice epistemologica di tale approccio, che rintraccia nello spazio una valenza simbolica, poiché lo tratta come artefatto

---

<sup>38</sup> Per dare una definizione più ortodossa e meno utilitaristica (rispetto ai fini di questo lavoro) dell'*opera aperta*: «Un'opera d'arte, forma compiuta e chiusa nella sua perfezione di organismo perfettamente calibrato, è altresì aperta, possibilità di essere interpretata in mille modi diversi senza che la sua irriproducibile singolarità ne risulti alterata. Ogni fruizione è così una interpretazione ed una esecuzione, poiché in ogni fruizione l'opera rivive in una prospettiva originale» [Eco 1991, p. 34].

culturale con un potenziale generativo - di significati, di usi, di comportamenti - proprio in quanto forma di mediazione simbolica, andrebbe, a mio avviso, rintracciata in due linee teoriche. Da una parte, negli studi filosofici di matrice fenomenologica più prettamente ancorati alla filosofia della cultura, all'arte e all'esegesi artistica; dall'altra, nel filone socio-antropologico, partendo da Georg Simmel, passando da Erving Goffman (e dalla Scuola di Chicago, di cui possiamo considerarlo un membro [Hannerz 2003]), e arrivando - per sentieri probabilmente non ortodossi e a volte strumentalmente tracciati - fino a Pierre Bourdieu.

Peraltro, pur tenendolo in posizione defilata, e senza farne uno dei riferimenti cardine del quadro teorico in cui tentiamo di inserire la nostra raffigurazione, ci sentiamo qui di accennare anche ad Arjun Appadurai, dal momento che, seppur applicando il ragionamento a due termini che noi manipoliamo in modo utilitarista a vantaggio del nostro, egli sembra venirci in aiuto, quando sostiene che il significato delle cose è inscritto nelle loro forme (oltreché nei loro usi, e la concatenazione è quanto mai rilevante) [Appadurai 1986]<sup>39</sup>. Del resto, a supporto della propria riflessione sul rapporto che lega gli oggetti (nel caso specifico, gli oggetti di scambio) al loro valore,

---

<sup>39</sup> In particolare, per specificare la mutuazione terminologica cui abbiamo accennato: «Economic exchange creates value. Value is embodied in commodities that are exchanged. Focusing on the things that are exchanged, rather than simply on the forms or functions of exchange, makes it possible to argue that what creates the link between exchange and value is politics, construed broadly. This argument [...] justifies the concept that commodities, like persons, have social life» [Appadurai 1986, p. 3]. In particolare, riportiamo questo estratto a giustificazione della commutazione logica che ci porta a includere Arjun Appadurai all'interno del nostro quadro epistemologico di riferimento. Operando uno scivolamento dall'ambito economico (in cui si svolge la sua riflessione) a quello più generale della negoziazione dei significati delle cose, ci pare che risulti infatti credibile una rilettura della riflessione di Appadurai che ai termini "scambio economico" e "valore" sostituisca "forma (simbolica)" e "significato" e al termine medio "politica" aggiunga "habitus".

Appadurai chiama proprio Georg Simmel il quale, nel primo capitolo de *La filosofia del denaro*, chiarisce che il valore non è mai inerente la proprietà dell'oggetto, bensì consiste nel giudizio espresso su di loro dai soggetti [Simmel 1984]<sup>40</sup>.

Per la verità, anche il filone di studi legato alla percezione e alla psicologia della forma non risulta per noi ininteressante, nonostante sia piuttosto eccentrico rispetto alla cornice epistemologica in cui ci collochiamo. Solo a titolo di nota, si tenga però presente che l'*archetipo* junghiano trova la sua rappresentazione proprio nelle forme, e che su questo si fondano la speculazione più teorica di Rudolf Arnheim sul *pensiero visivo*, ovvero sulla «percezione visiva come attività conoscitiva»<sup>41</sup>, derivata dalla psicologia gestaltica [Arnheim 1974], e quella più legata all'analisi comportamentale di Peter Hall, fondatore della prossemica [Hall 1968].

---

<sup>40</sup> Ci è qui sufficiente indicare anche soltanto il titolo del primo paragrafo del capitolo I del testo di Simmel: «Realtà e valore come categorie reciprocamente indipendenti mediante le quali le nostre concezioni diventano immagini del mondo» [Simmel 1984, p. 93], riservandoci di sospendere per il momento (per tornarvi in seguito) il giudizio sulla questione dell'indipendenza reciproca.

<sup>41</sup> Nel paragrafo intitolato *Le forme sono concetti*, scrive Arnheim: «Nella percezione della forma sta il germe della formazione dei concetti. Mentre l'immagine ottica proiettata sulla retina è una registrazione meccanicamente completa del suo corrispondente fisico, il corrispondente percepito visivo, invece, tale non è. La percezione visiva consiste nel cogliere gli elementi strutturali che si trovano entro il materiale di stimolo, o che ad esso vengono imposti» [Arnheim 1974, p. 35]. E, poco prima: «Le operazioni conoscitive chiamate pensiero non sono privilegio di processi mentali posti al di sopra e al di là della percezione, bensì gli ingredienti essenziali della percezione stessa. Mi riferisco ad operazioni quali l'esplorazione attiva, la selezione, la capacità di cogliere l'essenziale, la semplificazione, l'astrazione, l'analisi e la sintesi, il completamento, la correzione, il confronto, la risoluzione di problemi, nonché la combinazione, la distinzione, l'inserimento entro un contesto» [ibidem, p. 18].

## 2.4 Lo spazio come forma simbolica

Ma torniamo a ciò che ci compete.

Pur abdicando a ogni ambizione di esaustività, qui (per me) impensabile, per affrontare il primo filone, nel tentativo di dare alle mie supposizioni delle fondamenta, incorro nell'obbligo di sviscerare il senso della categoria fondativa che in essi è sempre latente, esplicitando la trattazione del primo paragrafo del capitolo precedente. Si tratta del concetto di *forma simbolica*, così come definito da Ernst Cassirer [Cassirer 1966-67 e 1992] sulla base delle conferenze tenute a Marburgo tra il 1921 e il 1925, dalle quali, e a seguito del lavoro con Meinhof, Reinhardt, Panofsky e Saxl, il filosofo farà discendere la sua *Filosofia delle forme simboliche*<sup>42</sup>. In essa, il trascendentale viene ridefinito come *metodo*<sup>43</sup>, passaggio che consente di sottrarre le tradizionali categorie kantiane di *trascendente* e *a priori* al legame di appartenenza a una precostituita soggettività metafisicamente o psicologicamente fondata e di riattualizzarle attraverso l'esperienza e tutto ciò che in essa giace

---

<sup>42</sup> Per comodità, citiamo qui l'opera unica *Philosophie der symbolischen Formen*, sulla cui stesura Cassirer lavorò tra il 1923 e il 1929 e che in italiano venne pubblicata in forma completa solo nel 1966-67. Tuttavia, vale la pena di annotare che il testo si compone di tre volumi monografici, tutti parimente fondamentali per gli studi filosofici che li seguiranno, ovvero: *Il linguaggio* [*Die Sprache*, Berlin 1923], *Il pensiero mitico* [*Das mythische Denken*, Berlin 1925], *Fenomenologia della conoscenza* [*Phaenomenologie der Erkenntnis*, Berlin 1929].

<sup>43</sup> Banfi dirà in seguito che la filosofia è «metodo del metodo», attraverso il quale si fonda la scienza, poiché la ragione ricomponde la pluralità dell'esperire. Infatti, «la ragione è la sfera in cui trovano la propria armonia e le direzioni di trascendentalità dell'esperienza, quelle in cui l'esperienza supera le sue particolari forme di antitesi soggetto-oggetto, poiché il trascendentale è appunto il momento della sintesi dei due termini, come legge dell'infinita loro relazione o della continuità dinamica dell'esperienza storica» [Banfi 1960, p. 58].

riqualificato come *oggetto*<sup>44</sup> [Lazzari 1992].

Attraverso questo salto logico, si cancella la consolidata dicotomia tra il fondante e il fondato, tra il soggetto e l'oggetto, tra il cosiddetto trascendentale - *unitario* per intrinseca definizione - e la pluralità delle manifestazioni, tanto del sapere quanto fenomeniche: per sentieri impervi e a volte interrotti, mi arrischio a dire che è ciò che condurrà fino alla possibilità di ritenere comparabili dal punto di vista logico e ontologico, passando dalla possibilità di esperirli tanto sensorialmente quanto cognitivamente, l'attore non-umano e l'attore umano. E questo non soltanto da un punto di vista strettamente epistemologico, ma anche metodologico, poiché si introduce qui la teoria della relazionalità, relativamente al procedere del sapere scientifico e poi attualizzata in contesti più ampi da Simmel (come già anticipato) e da Bourdieu<sup>45</sup>.

L'apertura in questa direzione è resa possibile dal fatto che quella di Cassirer è fondamentalmente una filosofia della cultura<sup>46</sup>, laddove la *cultura* è ritenuta da indagare non in chiave riduzionista, in cerca di

---

<sup>44</sup> Ci torneremo in seguito, anche perché si tratta di uno dei riferimenti teorici cui ci appigliamo in maniera sostanziale; tuttavia, secondo me, appare fin da qui in maniera piuttosto evidente il filo che lega alle premesse poste dalla filosofia di Ernst Cassirer il pensiero di Pierre Bourdieu. Qui, in particolare, il rimando è alla concettualizzazione della storicità dell'*habitus*, che molto ha a che vedere - come esplicitato dallo stesso Bourdieu - con la rifondazione del trascendentale nell'esperienza sensibile, elaborata a Marburg.

<sup>45</sup> «Ciò che chiamiamo distinzione, ossia una certa qualità, di solito ritenuta innata, del comportamento e dei modi, in realtà è differenza, scarto, tratto distintivo, insomma proprietà relazionale che esiste solo all'interno di una relazione con altre proprietà e grazie ad essa. L'idea di differenza è alla base del concetto stesso di spazio, insieme di posizioni distinte e coesistenti, esterne le une alle altre, definite le une rispetto alle altre dalla reciproca exteriorità e da relazioni di prossimità, vicinanza o lontananza, e anche di ordine» [Bourdieu 1995, p. 19].

<sup>46</sup> *Cultura* è inteso qui come «ogni esperienza, sapere o metodo della nostra comprensione del mondo è un fatto del mondo della cultura che diviene ed è divenuto storicamente» [Orth 1985, p. 169].

una scaturigine unitaria, ma nei suoi *prodotti*, che di quella cultura costituiscono i *simboli* - come Cassirer stesso li definisce [Cassirer 1992]. La *morfologia della cultura*<sup>47</sup> disegnata dal paradigma cassireriano risulta essere dunque una strutturazione dell'oggettività, mai irrigidita in un ordine statico, ma sempre attinta dalle forme concrete che essa assume nel fare. Lo Spirito di derivazione kantiana viene in qualche modo de-soggettivato e restituito al fenomeno; o meglio, si supera la dicotomia soggetto-oggetto<sup>48</sup>, in scia con quanto già indicato dalla fenomenologia husserliana, ricomponendo l'aporia nel campo dell'esperienza e del sensibile, in via dell'assioma di fondo per cui ogni oggettività risulta essere il frutto di una mediazione operata dalla conoscenza [Lazzari 1992].

Alla base di questo ragionamento, si trova il concetto di *formatività* [Geformtheit], secondo cui la funzione nella quale si dispiega l'unità dello spirito è quella del *dare forma*, azione che costituisce il fondamento di ogni percorso - anche opaco - della coscienza culturale<sup>49</sup>. Trapiantato in età moderna dalla sfera religiosa, in cui si

---

<sup>47</sup> Dovremmo dire «morfologia dello spirito» [Lazzari 1992, p. XXIV], per mantenere presente alla mente il neokantismo fondativo dell'istanza di ritraduzione delle categorie kantiane operata da Cassirer sulla base del concetto di *formatività*.

<sup>48</sup> In realtà, già in Kant, con la Critica del gusto prima e quella del Giudizio poi [1790 e 1793], tale dicotomia veniva rimessa in questione, seppur secondo un'angolazione differente, che tra operatività e riflessione fa operare come termine medio il giudizio, ponendo sotto il suo segno l'arte del fare (la prassi), la quale ricade così nella sfera estetica piuttosto che in quella teorica.

<sup>49</sup> La valenza unificatrice della formatività consente a Cassirer di considerare ugualmente fondate le scienze della natura e quelle del mito, del linguaggio, dell'arte etc., dal momento che sfere della cultura anche apparentemente disomogenee rivelano alla base la medesima azione spirituale di strutturazione della realtà.

Inoltre, per ritornare a ciò cui abbiamo accennato poco sopra, questo tipo di impostazione conduce sulla strada della parificazione anche degli oggetti, fenomenologicamente osservati, per cui l'attore umano e l'attore non-umano (lo *spazio*, per quanto ci riguarda) potranno essere ugualmente interrogati sulla propria valenza simbolica e sugli effetti prodotti da tale valenza. Infatti, per

trovava tradizionalmente confinato, all'arte e alla considerazione estetica, il *simbolo*, definito come «l'espressione di qualcosa di "spirituale" mediante "segni" e "immagini" sensibili» [Cassirer 1992, p. 101], costituisce il nucleo della conoscenza. Il *dare forma* al simbolo diventa, di conseguenza, l'azione conoscitiva per eccellenza, che, nel momento stesso in cui si produce, genera secondo un moto dinamico e relazionale la vita e il fluire del prodotto stesso - il quale viene percepito, risimbolizzato e tradotto nelle pratiche del pensiero e dell'azione<sup>50</sup> - e definisce il *contenuto* e la *verità* dei segni rimisurandoli non più in base a quanto di *esistenza* [Dasein] essi racchiudano in sé, bensì in base alla forza e alla compiutezza dell'*espressione* stessa [Cassirer 1992, p. 103].

È rilevante per noi il fatto che nella formulazione cassireriana di *espressione* giacciono contemporaneamente il momento creativo e il fatto prodotto: le forme diventano così depositarie di quella formazione (Gestaltung) simbolica attraverso cui si svolge la *mediazione* tra l'uomo e il mondo, così come tra il quadro epistemologico (i principi che fondano il sapere) e le forme

---

Cassirer, «l'unità essenziale dello spirito, definibile come l'unità del suo *produrre*, non è mai pregiudicata dalla varietà dei suoi *prodotti*» [Cassirer 1966-67, vol. I, p. 59].

<sup>50</sup> Vale forse qui la pena di riportare questo passaggio fondamentale, che sicuramente meglio illustra, poiché lo fa con la voce del filosofo, il concetto qui abbozzato: «Per *forma simbolica* si deve intendere ogni energia dello spirito mediante la quale un contenuto significativo spirituale è collegato ad un concreto segno sensibile e intimamente annesso a tale segno. In questo senso ci si fanno incontro il linguaggio, il mondo mitico-religioso e l'arte, ciascuno come una specifica forma simbolica. Perché in tutti si esprime il fenomeno fondamentale per cui la nostra coscienza non si accontenta di ricevere l'impressione dall'esterno, ma collega e compenetra ogni impressione con una libera attività dell'espressione. Un mondo di segni e di immagini prodotti spontaneamente si oppone a ciò che chiamiamo realtà effettuale oggettiva delle cose e si afferma di fronte ad essa in autonoma pienezza ed originaria forza» [Cassirer 1992, pp. 102-103].

storicamente mutevoli del sapere stesso<sup>51</sup>, nonché tra i mondi oggettivati della cultura e la loro comune origine nel mondo interiore, ovvero tra oggetto e soggetto. La *mediazione* conduce alla sintesi tra i poli costituiti da spirito e mondo e tra le rispettive sottocategorie tradizionali, dal momento che ogni oggettività<sup>52</sup> viene indagata come frutto appunto di una mediazione conoscitiva [Lazzari 1992, p. XXXV] veicolata dal *simbolo*, nel quale viene individuato il termine medio<sup>53</sup>, in grado di esprimere la distanza tra il soggetto e l'oggetto ma anche l'apprensione di quest'ultimo<sup>54</sup>. Con questo si produce una unificazione di teoria e metodo, dal momento che la questione estetica e quella teleologica vengono accomunate dall'originario problema della *formazione individuale - e sociale*, diremmo forse noi - *del reale*. Con questo, ci è permesso di guardare tutti «i mezzi e le vie, in virtù di cui la realtà effettuale in generale prende per noi la forma di un intero dotato di significato e di senso» [Cassirer 1921, p.68], all'interno del quale noi, qui, cerchiamo di vedere anche i processi di *traduzione in spazio* (di assetti ideologici, di esigenze espresse dagli attori coinvolti, di teorie della forma, di modelli istituzionali e organizzativi) nonché lo spazio

---

<sup>51</sup> Pierre Bourdieu, come vedremo in seguito, innesta il proprio pensiero proprio su questi temi cassireriani, conducendoli alla radicalizzazione. Fermandosi sulla soglia della quale, Cassirer non rinuncerà mai a rintracciare «sullo sfondo mutevole del divenire [...] qualcosa d'altro, di permanente, che ha in sé forma e durata» [Cassirer 1992, p. 98].

<sup>52</sup> Compreso lo spazio e le leggi geometriche che ne dettano la rappresentazione e la percezione, come vedremo in Panofsky.

<sup>53</sup> La mediazione avviene anche, detto ancora altrimenti, «tra l'oggetto in sé e l'immagine che questo ha prodotto nell'anima» [Cassirer 1992, p. 103].

<sup>54</sup> Sul processo di mediazione: «L'opposizione sembra insuperabile. [...] E nondimeno accade costantemente, nell'*attività* dello spirito, il prodigio che questo abisso si chiuda, che l'universale si incontri con il particolare in un centro mediano spirituale, compenetrandosi con esso in una vera unità concreta» [Cassirer 1992, p. 105].



stesso<sup>55</sup>.

Manteniamo ancora per un attimo una prospettiva storica, necessaria per la fondazione concettuale di ciò che tenteremo di argomentare di qui in avanti.

Panofsky riprenderà (quale interprete moderno di Kant e Riegl, i quali rimangono i punti di riferimento, nel pensiero del teorico dell'arte) Cassirer, inserendo il discorso della formatività in una storiografia artistica cui noi qui non possiamo che attribuire grande importanza: a ogni assetto culturale susseguitosi nella storia dell'Occidente, egli collega un'interpretazione dello spazio specifica,

---

<sup>55</sup> Ci preme qui di ricordare - non solo come nota di colore, ma perché il rimando ci pare denso di significato - che la filosofia delle forme simboliche fu ispirata a Cassirer proprio dalla frequentazione di una delle più note biblioteche del Novecento, assurta a paradigma teorico e metodologico, in ragione dell'interesse dedicatole da diversi studiosi, oltre a Cassirer stesso [tra gli altri Ginzburg 1966, Saxl 1983, Gombrich 1983, Agamben 2005]: la biblioteca Warburg. Il termine coniato da Fritz Saxl nel 1930 per definire la Warburg ci pare illuminante: con la denominazione di *Problembibliothek*, egli mette in evidenza la volontà, insita nella strutturazione della raccolta operata dal suo fondatore, Aby Warburg, di favorire l'unificazione di diversi ambiti culturali (in particolare le scienze naturali, il mito, il linguaggio, la filosofia, le religioni), sottolineandone l'unità metodica [Cassirer 1926]. L'unificazione nonché l'interrelazione tra temi e discipline proposta dalla Biblioteca Warburg, con la quale Cassirer collaborò dal 1920 al 1932, ne faceva «più che una raccolta di libri una raccolta di problemi», che i problemi riferiva gli uni agli altri e tutti a un «comune centro ideale» [Cassirer 1992, pp. 97-98]. Sulla contaminazione disciplinare, Cassirer costruirà il suo percorso metodologico, che indaga le espressioni originarie degli uomini peregrinando nel tempo e nello spazio. Tuttavia, accanto a questo aspetto, nell'ispirazione venutagli da Warburg Cassirer trova stimolo anche per il disegno di una sistematica generale delle forme simboliche e la ricerca di una fondazione filosofica delle *scienze dello spirito* le cui interconnessioni erano addirittura *fisiche* nella Biblioteca. L'elaborazione del concetto di simbolo, come mediazione tra uomo e mondo, sarà l'approdo di questa ricerca. [Per il rapporto di Cassirer con Warburg cfr Ferrari 1986 e Ferretti 1989].

dal sentimento della quale nasce una resa figurativa peculiare<sup>56</sup>. Panofsky porta tanto avanti la sua argomentazione da giungere a mettere in discussione la classica distinzione wölffliniana tra forma e contenuto; infatti «uno stesso contenuto in diverse epoche non può affatto essere espresso, perché la forma che esso assume in un'epoca partecipa in modo tale alla sua essenza che, in un'altra forma, esso non sarebbe più affatto lo stesso contenuto» [Panofsky 1984, p. 153]. Lo spazio panofskyano - declinato come *interpretazione e significazione* di quello spazio che l'astrazione geometrica vuole infinito, costante e omogeneo (in breve, matematico) è quindi una di quelle «forme simboliche [attraverso cui] un particolare contenuto spirituale viene connesso a un concreto segno sensibile e intimamente identificato con questo» [ibidem, p. 50]. In altre parole, questo teorico dell'arte tedesco che scrive un secolo fa, attraverso la descrizione esegetica dell'opera d'arte, ci offre la sponda per affermare che al di là del dato fenomenologico esiste «un senso del significato che va oltre il concetto di una mera constatazione»<sup>57</sup> [ibidem, p. 221]: una genealogia percorrente altre strade, alcuni decenni dopo, riconoscerà nei «testi instauratori» lo strumento per il travaso di questo senso dal modello alla regola [Choay 1986, passim]<sup>58</sup>.

---

<sup>56</sup> Già Alois Riegl aveva, precedentemente, cercato i rapporti di interdipendenza che legano l'esperienza spaziale, inserita nel concetto di *Kunstwollen*, e il *sentimento della vita* di un'epoca [Riegl 1981].

<sup>57</sup> È la premessa sulla base della quale Panofsky arriva a formulare la *teoria dei tipi*, che sarebbe interessante approfondire anche per noi, ma nella quale qui non ci addentriamo per questioni di praticità e per non allontanarci eccessivamente dalla materia che ci compete.

<sup>58</sup> «Da un lato il trattato di architettura esalta l'edificazione e quell'investire lo spazio che permette agli uomini di realizzarsi, costruendo il mondo. [...] D'altro lato, l'utopia nella disseminazione degli edifici vede una causa di disordine. Lo spazio costruito vale per essa solo se controllato ed ancor più se capace di controllare. La procedura totalitaria del modello, estranea al desiderio come al piacere, costituisce allora, riguardo alle società, considerate pervertite e malate, uno strumento di conversione e guarigione, destinato a

Un'impostazione siffatta, secondo la quale - naturale conseguenza - l'interpretazione deve sempre costituire un atto di *violenza* nei confronti dell'opera (concetto decisamente attuale, che rimanda alle teorizzazioni sull'opera aperta), è ancor più di supporto al nostro ragionamento se integrata dal significato che allo spazio attribuisce un filosofo della scienza come Gaston Bachelard<sup>59</sup>.

Bachelard chiude infatti la circolarità che abbiamo in ipotesi ritenuto connettere l'estetica alle pratiche d'uso: non solo lo spazio è per lui espressione di un contenuto spirituale che lo precede e lo informa, tesi alla cui argomentazione (applicata all'architettura e al disegno urbano) Françoise Choay dedica un'opera intera<sup>60</sup>; esso è altresì a sua volta informato dal percorso - sia fisico, sia percettivo, sia cognitivo - di coloro che lo attraversano e lo abitano. «Il mondo è il mio capriccio e la mia miniatura» [Bachelard 1974, p. 511], scrive il filosofo francese, che parla di seguito della difficoltà di dare del mondo una rappresentazione oggettivata, data l'incidenza della

---

risolvere le contraddizioni sociali attraverso un semplice gioco di spazio. [...] Infine la teoria urbanistica ha in parte annesso i valori dell'utopia il cui sogno di normalizzazione e medicamento pretende realizzare, sotto l'autorità senza appello delle leggi scientifiche» [Choay 1986, p. 351-352].

<sup>59</sup> Riportiamo solo in nota, per non confondere troppo la linea di ragionamento, il sopracitato Arnheim, che, pur giungendovi dalla psicologia percettiva, arriva a una conclusione molto vicina a quella formulata dal filosofo francese: in un brano dal titolo *La mente aggiunge il significato*, scrive infatti che «le proprietà psicologiche della verticalità e dell'orizzontalità non sarebbero quasi degne della nostra attenzione se la loro dinamica non contribuisse considerevolmente a rendere gli edifici delle immagini simboliche, nelle quali l'uomo vede le condizioni fondamentali della propria esistenza. [...] La complessità delle connotazioni umane - religiose, sociali e sessuali - contrasta significativamente con la semplicità del tema architettonico che dà loro origine. È per l'appunto la netta visibilità delle condizioni fondamentali a rendere i concetti artistici così indispensabili per la mente umana nella sua lotta per scoprire il tema che si cela sotto la straordinaria moltitudine delle esperienze individuali» [Arnheim 1981, pp. 78 e 80].

<sup>60</sup> Il riferimento è a Choay 1986.

narrazione soggettiva<sup>61</sup> nella ordinazione della materia che lo compone; ordinazione che compete tanto alla riflessione quanto all'intuizione<sup>62</sup>, e innesca un «lungo dialogo tra la materia e lo spirito» [ibidem]. Tale lungo dialogo ha inizio nell'immaginazione, nel «cogito aurorale» della coscienza, nella *rêverie* che - molto distante dal *rêve*, totale perdita di sé - è «dotata di cogito, di presenza soggettiva e intenzionalità attiva» [Vavassori 2001, p. 37] e che mette in connessione l'insieme spontaneo e naturale del cosmo con l'articolazione di un mondo fattizio, razionalizzato, all'interno del quale se gli oggetti sono precisi e circoscritti lo sono perché sono stati precisati e circoscritti [Sertoli, in Bachelard 1995 p. 503]<sup>63</sup>. Proseguendo molto sommariamente su questa linea, ciò che ci preme di non tralasciare, perché ci pare importante, è che, per Bachelard, il luogo d'elezione della *rêverie* - della primigenia attività di

---

<sup>61</sup> Narrazione che per Bachelard ha luogo nell'inconscio, tanto da affermare che «l'oggettivazione dell'inconscio è la costruzione non/pre-scientifica del mondo» [Bachelard 1974, p. 29]; e «l'esperienza non è che un sogno, [poiché], dal momento che la critica non vi ha operato in modo esplicito, l'esperienza primitiva non rappresenta in nessun modo una base sicura» [Bachelard 1995, p. 48 e 23]. E dunque: «Lo spirito oggettivo deve formarsi contro la natura, deve formarsi riformandosi. Non può istruirsi, dinanzi alla natura, che purificando le sostanze naturali e ordinando i fenomeni confusi, poiché ogni valorizzazione nell'ordine della conoscenza oggettiva deve dar luogo a una psicanalisi» [Bachelard 1995, p. 61].

<sup>62</sup> Non per niente, la dualità dell'impianto epistemologico è ciò che contraddistingue la riflessione di Bachelard, *savant* quanto *rêveur*, connotato da un *doppio cervello* [Vavassori 2001, p. 3].

<sup>63</sup> «La totalità dell'universo non è oggetto razionale-scientifico, bensì è il panorama che si offre alla coscienza immediata appena sorta dall'inconscio di tale coscienza, e in quel panorama la coscienza proietta, già al livello della percezione, immagini che sono figure dei desideri inconsci, delle pulsioni della libido, delle istanze del corpo. L'universo dunque è una costruzione onirica. La ragione sorge quando la coscienza, completamente sveglia, reprime in sé l'attività immaginativa e, distaccandosi dal panorama dell'universo, lo fraziona in una serie di cose e costituisce in tal modo il mondo degli oggetti, cioè un mondo che è costruzione razionale di oggetti» [Sertoli 1995, p. 503].

lettura e risignificazione del mondo - è lo spazio archetipo di tutti gli altri, i quali tutti lo seguono dal punto di vista logico ed estetico: la casa. Del resto, anche per Bachelard «ogni spazio veramente abitato reca l'essenza della nozione di casa» [Bachelard 1975, p. 33]<sup>64</sup>, poiché in essa ha luogo l'integrazione - la *ricorsività*, potremmo azzardarci a tradurre noi - tra i ricordi, i sogni, i pensieri e le azioni dell'uomo.

Questa tesi, in un *frame* più consono all'approccio antropologico, è peraltro accostabile a quelle espresse da Clare Cooper Marcus [Cooper Marcus 1971] e da Mary Douglas [Douglas 1991], che approfondiremo nei capitoli successivi, in sede di analisi dei dati raccolti sul campo.

## 2.5 Lo spazio-teatro: la dimensione estetica dello spazio in azione

Ma, seguitando a ricalcare quanto abbozzato nel capitolo I, veniamo al secondo filone di studi su cui cerchiamo fondamento per le nostre argomentazioni: quello che - pur forzandolo - facciamo rientrare nel campo dell'antropologia sociale e che, dalle riflessioni sullo spazio di Simmel, cui abbiamo altrove fatto riferimento, ci conduce fino alla argomentazioni di Bourdieu, che sono per noi rilevanti tanto dal punto di vista teoretico quanto per la loro valenza metodologica<sup>65</sup>. Partendo dalla lettura di Simmel e di Durkheim<sup>66</sup>, la Scuola di

---

<sup>64</sup> Vedremo in seguito quanto sia rivelatrice questa affermazione, quando analizzeremo i risultati del foto-stimolo realizzato sul campo durante la fase empirica della ricerca.

<sup>65</sup> Della rilevanza metodologica diamo conto nel capitolo specifico.

<sup>66</sup> Nella sociologia classica, quello di Durkheim è, insieme a quello di Park, forse il maggiore tentativo esplicito di sistematizzare il rapporto fra società e spazio.

Chicago prepara il campo per una concettualizzazione dello spazio che avrà in seguito il suo sviluppo - naturale e incongruo allo stesso tempo - nel pensiero di Goffman, centrale per quanto ci riguarda. Fondatore di un genere, Robert E. Park descrive infatti la società come articolata intorno a due ordini in interazione fra loro: quello simbiotico (o ecologico) e quello sociale (o culturale), con il suo sub-ordine, quello biotico; in particolare, l'approccio ecologico disegna una società che non si applica come modello a ricerche spaziali astratte, ma che è concepita *con* il suo spazio [Hannerz 1992, p. 20]<sup>67</sup>. I processi spaziali - dall'adattamento all'ambiente alle situazioni collocabili in luoghi circoscritti - sono quindi ritenuti costitutivi di un modello socio-culturale e dei comportamenti che lo abitano.

Tant'è che il primo<sup>68</sup> e più famoso articolo del caposcuola di Chicago ha per titolo *La città: indicazioni per lo studio del comportamento umano nell'ambiente urbano* [Park 1967]: titolo che riverbera piuttosto potentemente, a mio avviso, nel lavoro di Erving Goffman<sup>69</sup>.

L'approccio drammaturgico in cui Goffman cala l'osservazione del comportamento e delle interazioni porta lo spazio tra i protagonisti dell'azione situata: non solo esso è sfondo (anteriore o posteriore, ovvero palcoscenico o quinta), ma è definito, nel suo significato, dal tipo di interazione (rappresentazione) in atto, dagli attori, dal pubblico, alla definizione dei quali lo spazio stesso, a sua volta, co-

---

<sup>67</sup> L'approccio ecologico rimane nel lavoro di Park enunciato perlopiù in forma di principi generali; i suoi allievi più giovani - in particolare McKenzie [1968] e Burgess [1967] - ne svilupperanno i concetti e ne indagheranno le applicazioni pratiche. L'approccio conoscerà, sempre all'interno della Scuola di Chicago, anche uno scivolamento verso l'antropologia, con i lavori di White [1968] e Redfield [in part. 1976].

<sup>68</sup> La prima stesura risale al 1915.

<sup>69</sup> Non ci soffermeremo qui nell'analisi delle difficoltà di categorizzazione poste dall'opera goffmaniana. Per esemplificare, citiamo uno dei suoi recensori, il quale scrive che «oggi noi tendiamo a considerare un determinato spazio sociologico come il territorio di Goffman» [Dawe 1973, p. 246].

opera. Dimodoché la capacità dell'individuo di decifrare l'ambiente - inteso in senso denso e allargato - si fa cruciale per la rappresentazione del Sé in pubblico<sup>70</sup>, allo scopo di mettere al sicuro soprattutto l'integrità simbolica, ma anche, in alcuni casi, l'integrità fisica del *Self*<sup>71</sup>. Del resto, è facile sentire qui l'eco del paradigma linguistico meadiano, cui Goffman si rifà esplicitamente; e per quanto Mead si riferisca sempre esclusivamente al linguaggio verbale, non ci sembra del tutto innaturale riferirne le riflessioni all'estetica densa, per come ne abbiamo delineato i caratteri.

Allargando dunque il discorso prima meadiano e poi goffmaniano allo spazio - rappresentato da un'estetica e messo in scena con particolare consapevolezza da un'organizzazione come la biblioteca su un proscenio pubblico - potremmo dunque convenire che, se il linguaggio precede come corredo istintuale l'emittente e il ricevente il messaggio, è pur vero che costoro, a differenza dei famosi cani, agiscono un'interazione simbolica: sovrappongono al gesto vocale un significato pregresso e così faranno tutti gli altri dopo di loro [Mead 1966], in una stratificazione che noi possiamo chiudere su se stessa e definire circolare.

L'autocoscienza socialmente condivisa generata dai processi di interazione origina delle *aspettative di comportamento* riferibili all'*Altro generalizzato*<sup>72</sup>, la cui codifica rappresenta il corredo cognitivo con cui il soggetto affronta il processo di socializzazione. Si tratta del discorso radicalizzato da Goffman, laddove egli arriva ad affermare

---

<sup>70</sup> A questo tema specifico è dedicato soprattutto il saggio *Relazioni in pubblico*, in cui Goffman entra addirittura nel dettaglio di quelle che chiama «relazioni di traffico», secondo cui «il coinvolgimento finalizzato implica l'assegnazione di una forma accettabile alla prossimità fisica» [Hannerz 1992, p. 372].

<sup>71</sup> Anche le istituzioni totali sono lette da Goffman, infatti, secondo il modello drammaturgico: si vedano in proposito, in particolare, i saggi *Asylums* (1961) e *Stigma* (1963).

<sup>72</sup> Mead definisce l'*altro generalizzato* «me», poiché strutturato proprio in base a ciò che gli altri si aspettano dal soggetto, in contrapposizione all'«io», ovvero a ciò che nessun soggetto può controllare in piena coscienza.

che le persone esistono solo in quanto impegnate senza soluzione di continuità nel rappresentarsi: il Sé viene così estirpato dalla categoria neokantiana e anti-durkheimiana del Soggetto (che precederebbe la dimensione sociale) e riletto come «effetto drammaturgico emergente dai rituali di interazione». Non esiste dunque un "Sé autentico" che agisce in un fuori scena che si potrebbe facilmente fraintendere con la dimensione privata dell'esistenza: anche nella solitudine, il Sé è coinvolto in una autorappresentazione che coincide - e al contempo si trova, dal punto di vista logico, in rapporto dialettico - con l'interazione; ovvero, in altri termini, esso si muove ricorsivamente tra apprendimento dell'ordine<sup>73</sup> e facimento dello stesso<sup>74</sup>.

Sicché, oggetto della sociologia sono «non gli uomini e i loro momenti, ma i momenti e i loro uomini». E, se il momento è la situazione, è dialettico - e dunque ricorsivo - il movimento che lega gli attori umani gli uni agli altri e a quelli che l'ANT chiamerà (molto dopo) «masse mancanti», ovvero gli attori non-umani chiamati a *dare luogo* all'interazione. Spazio compreso, mi arrischio ad aggiungere. Mi arrischio, peraltro, fino a un certo punto: Goffman stesso, nel definire il *frame* situazionale - ovvero attualizzando dal punto di vista sociologico la questione filosofica della difficoltà di definizione della

---

<sup>73</sup> La parola *ordine* può qui essere intesa tanto quanto nell'accezione di "ordine sociale" quanto in quella di "ordine dell'esistenza", locuzione che Goffman mutua da Aron Gurwitsch [Goffman, 1986, p. 2].

<sup>74</sup> Proprio in via della valenza generativa - e non invece puramente epifanica - dell'interazione rispetto all'ordine, per cui la simbolizzazione attuata durante l'interazione stessa risulta atto di emergenza dell'ordine sociale, e momento in cui esso si fa, Goffman va inquadrato nel solco della tradizione durkheimiana [Giddens 1984, Giglioli 1984]. Lo scarto compiuto da Goffman consiste tuttavia nel superamento del tradizionale dualismo che nella sociologia classica vedeva contrapposti individuo e società: piuttosto, egli preferì occuparsi della dialettica tra questi due poli, nell'ottica della "struttur-azione" (concetto che acquisirà centralità nella sociologia di Anthony Giddens). Da un punto di vista epistemologico, forse è in questo scarto, che troviamo il maggior appiglio per le nostre argomentazioni.



realtà -, parla di *prospettiva* [Goffman 1986, p. 8]: ponendo così la autorappresentazione del Sé e la rappresentazione dello spazio nella medesima categoria concettuale e in ultimo pervenendo a designare «la frame analysis come riferita all'organizzazione dell'esperienza» [ibidem, p. 11, trad. dell'A.], esperienza di cui quella estetica, e di conseguenza spaziale, è una dimensione imprescindibile. Infatti, in quanto «scopritore dell'infinitesimamente piccolo» [Bourdieu 1982], Goffman descrive la propria metodologia come «ricerca naturalistica», che indaga i meccanismi di interazione partendo dalle pratiche e dalle esperienze dei soggetti nei loro *contesti* specifici [Sassatelli 2006, p. 104], nel *teatro* in cui si svolgono. E ai rituali di interazione nello spazio pubblico Goffman dedica addirittura due opere specifiche<sup>75</sup>, partendo dall'assunto che «la rappresentazione di un individuo sulla ribalta può essere considerata come un tentativo per mostrare che la sua attività *entro quel territorio*<sup>76</sup> segue certe norme» [Goffman 2008, p. 129]. Il territorio viene poi frazionato in sottoambiti in cui si rappresentano interazioni differenti, che coinvolgono diversi attori e premettono diversi codici normativi. Tali divergenze si oggettivano - è ciò che cerchiamo qui di sostenere - anche nell'estetica dei luoghi: sicché lo spazio condensa i significati che informano l'azione, ma, contemporaneamente, dell'azione contribuisce a configurare i significati risultanti<sup>77</sup>. Il tutto, in ossequio alla simmetria meadiana per cui «ogni emittente è ricevente e ogni ricevente è emittente» [Goffman 2006, p. 17].

---

<sup>75</sup> Il riferimento è a Goffman 2006 e 1981.

<sup>76</sup> «Un territorio può essere definito come un qualsiasi spazio che sia delimitato da ostacoli alla percezione. Naturalmente non tutti i territori sono delimitati nella stessa misura e mediante ostacoli dello stesso tipo» [Goffman 2008, p. 127].

<sup>77</sup> «È questa possibilità di comunicazione largamente accessibile, e i regolamenti che nascono per controllare questa comunicazione, che trasformano una regione semplicemente fisica in un luogo di entità sociologica rilevante, cioè in una situazione» [Goffman 2006, p. 152].

La ribalta e il retroscena implicano quindi norme che sono certamente comportamentali ma, nondimeno, scenografiche e coreografiche - ovvero spaziali<sup>78</sup>. Nella dimensione privata della casa, che possiamo ritenere archetipica rispetto a tutte le altre architetture, anche pubbliche, è ribalta il salotto tradizionale della casa borghese [Cooper Marcus 1971], laddove ogni scelta estetica è tesa alla rappresentazione del Sé proprio del nucleo familiare; trasposta allo spazio extradomestico, ribalta di un'architettura pubblica è tutto ciò che avviene in facciata, allo scoperto, negli ambiti preposti alla messa in scena del potere, il quale si rappresenta per lo sguardo del pubblico. Peraltro, la rappresentazione è connotata dallo spazio e connota a sua volta così profondamente l'estetica del luogo che, anche quando essa non è in atto, la ribalta pubblica mantiene una sorta di «alone magico» che la conserva ribalta pure in assenza di attori in scena<sup>79</sup>. Tuttavia, come la casa custodisce la camera da letto, il solaio e la cantina per una dimensione esistenziale intima [Bachelard 1975] (il che non esclude comunque che vi avvengano dei *drammi*), allo stesso modo lo spazio pubblico comporta un retroscena, deputato ad accudire le «necessità biologiche», a celare i meccanismi che rendono possibile il funzionamento dell'istituzione (magazzini, retrobottega, aree tecniche etc.), a creare sacche nascoste, ritagliate per interazioni private, anche in aree costitutivamente pubbliche<sup>80</sup> (mi riferisco per esempio alle persone che formano un capannello, o a coloro che, al

---

<sup>78</sup> Lo stesso Goffman indica come, ad esempio, la suddivisione dello spazio fisico o il controllo del suono siano di particolare rilievo in occasione di riunioni sociali, ancor più se ambientate in regioni pubbliche o semi-pubbliche [Goffman 2006, p. 161].

<sup>79</sup> L'esempio più confacente ed evocativo, citato da Goffman stesso, è quello della cattedrale, ma lo stesso vale per l'aula magna di un'università, o per un'aula di tribunale, o per una piazza.

<sup>80</sup> «Adottando uno stile da retroscena, la gente può trasformare qualsiasi territorio in un retroscena» [Goffman 2008, p. 149].

fine di occupare per sé un intero tavolo all'interno di una sala lettura, mettono un oggetto su ognuna delle sedie libere accanto alla propria [in proposito, vedi anche Hall 1968]).

Il retroscena è più delicato per definizione: dal momento che non deve «venire allo scoperto», comporta tutte le difficoltà legate al prevenire intrusioni<sup>81</sup>, e una polisemia più complessa da districare. L'attore deve infatti tutelare la credibilità del proprio ruolo operando una «segregazione del pubblico» necessaria a garantire che il pubblico che lo osserva incarnare un personaggio non lo veda coinvolto in un'altra rappresentazione: il corredo estetico istituzionale di un servizio pubblico che vuole mostrarsi "democratico ed integrante", per dire, farà di tutto per non essere sovrapposto a quello dell'istituzione che magari taglia i fondi a quello stesso servizio pubblico<sup>82</sup>. In aiuto, nel momento in cui ci addentriamo in una etnografia spaziale incentrata sulle pratiche d'uso e non focalizzata su alcuno degli attori in scena, giungono allora le soglie<sup>83</sup>, su cui non a caso l'architettura degli spazi pubblici - e il committente che la promuove - spende da sempre riflessioni importanti, consapevole della portata semantica che esse

---

<sup>81</sup> «Si può dire che non si possa studiare nessuna istituzione sociale senza che si presentino problemi connessi con il controllo del retroscena» [Goffman 2008, p. 141]; così come cruciale è la gestione dell'accesso alla ribalta.

<sup>82</sup> Pensiamo per esempio alla tavolozza di espedienti messi in opera per rendere *cool* il servizio pubblico inglese: prima che nel disegno di un programma di servizio accattivante, è stata fondamentale la presa di distanza dal servizio pubblico genericamente inteso, soprattutto a livello estetico. Se i palazzi del potere sono grigi, pesanti, opachi, ecco allora in campo trasparenze, colori, leggerezze strutturali: livree differenti per un medesimo attore.

<sup>83</sup> Infatti, «uno dei momenti più interessanti per osservare l'attività di controllo delle impressioni è quello in cui un attore lascia il retroscena ed entra nel luogo dove si trova il pubblico, o anche quando ne esce, poiché è in questi momenti che lo si può agevolmente sorprendere mentre si riveste o si spoglia di un particolare ruolo» [Goffman 2008, p. 142].

veicolano<sup>84</sup>.

Se possiamo assumere che sia «anonimo» [Giglioli 2006] il flusso che attraversa i luoghi pubblici in cui prendono vita le singole interazioni, non me la sentirei dunque di estendere l'indifferenziato allo spazio in questione, il quale anonimo non mi pare affatto, dacché *l'idioma estetico*<sup>85</sup> parla e viene parlato - con maggiore o minore consapevolezza - *a* e *da* tutti gli attori coinvolti nella situazione a diverso titolo, in una sorta di interazione non focalizzata senza soluzione di continuità ; anzi, esso soltanto è in grado di riferire all'*alter* (continuamente mutevole) il messaggio dall'attore che ne è stato *ego* emittente (sul quale si stratificano i riceventi, uno dopo l'altro), anche quando questi non è più sulla scena<sup>86</sup>. E così come «la comprensione di un idioma comune del corpo è uno dei motivi per cui si definisce come società un complesso di individui» [Goffman 2006, p. 37], non potremmo estendere l'affermazione all'*idioma estetico* in generale e a quello *spaziale* in particolare?

---

<sup>84</sup> L'esempio più semplice è sempre ripescato dal repertorio del sacro, semplicemente perché questo gioca nel campo del simbolico la grande maggioranza delle scelte estetiche che lo definiscono: pensiamo quindi alla crucialità del pronao (e del suo rapporto con il *nàos*) per ogni genere di architettura sacra.

<sup>85</sup> Goffman parla in realtà di «idioma corporeo»: ci siamo qui permessi la licenza, cercando di argomentarne le giustificazioni, di mutuare la locuzione estendendola oltre il corpo, ritenendo peraltro quest'ultimo l'archetipo dell'estetica densa. A questo proposito, peraltro, Goffman stesso sostiene che esistano delle «convenzioni spaziali» che è necessario esibire nel corso di certune interazioni; tant'è che, per molti luoghi soprattutto pubblici, è vera la consuetudine per cui il luogo in sé specifica la regola normativa che gli si addice [Goffman 2006, p. 107].

<sup>86</sup> A supporto di questa tesi, ci sentiamo di portare anche l'affermazione di Goffman secondo cui, nel rituale di interazione, il senso della vista assume un ruolo particolare, in quanto «ogni individuo può essere in qualche modo esperito, e orienterà parte della sua condotta secondo l'identità percepita» [Goffman 2006, p. 18]. E non pertiene anche allo spazio un'identità esperibile?

A rendere possibile l'interazione, da un punto di vista strettamente fisico, è la *copresenza* - un fattore spaziale - che rende le persone «accessibili, disponibili e fra loro reciprocamente soggette» [Goffman 2006, p. 24], di modo tale che «l'ordine pubblico ha a che fare con il regolamento normativo di questa accessibilità» [ibidem]. E dunque non potremmo assumere pure che l'ordine spaziale abbia invece a che fare con il "regolamento simbolico", di questa accessibilità?

L'attribuzione di valore simbolico allo spazio è argomentata piuttosto approfonditamente nell'approccio di Bourdieu, per il quale la decodifica dei simboli è strumento di indagine della polisemia della realtà, ma al contempo risulta cruciale nella sua critica alla dominazione, in via del fatto che essi rappresentano fondamento e risorsa per il potere<sup>87</sup>, (il che ne trascende la funzione meramente comunicativa all'interno di comuni scenari di interazione, sia focalizzata sia non focalizzata): a proposito, Lefebvre scriveva che «lo spazio è l'integrazione dell'economico al politico»<sup>88</sup> [Lefebvre 1974, p. 370] e completava argomentando sulle «griglie di assoggettamento» dello spazio da parte del potere<sup>89</sup> [ibidem, p. 447 e seg.]<sup>90</sup>.

Con ciò, ci possiamo spingere fino a chiudere il cerchio sin qui costruito arco per arco: il potere simbolico - di cui lo spazio,

---

<sup>87</sup> Il monumento ne è forse l'esempio più palese: ne parleremo infatti qui di seguito.

<sup>88</sup> Più ancora: per Lefebvre l'organizzazione spaziale è uno dei nomi con cui il potere compare.

<sup>89</sup> La griglia decifra e prescrive lo spazio in modo che al suo interno nulla sfugga alla dominazione, se non in apparenza; così, esistono tre livelli di prescrizione: «quello micro (architettura, abitare e habitat, vicinato), quello medio (città, urbanistica, rapporto campagna-città) e infine quello macro (pianificazione spaziale, piano regolatore, territorio nazionale, globale, mondiale)» [Lefebvre 1974, p. 447].

<sup>90</sup> Con questo, ci sembra sensato collegare Lefebvre anche al discorso di Park sul modelli e gli ordini dello spazio.

soprattutto pubblico, e la sua rappresentazione ci paiono tra i veicoli più potenti - è in grado di «agire sull'arbitrio inscritto in una relazione», mutandone i rapporti interni, i quali sono a loro volta, a monte, determinati dal corredo cognitivo sedimentato e storicizzato, che Bourdieu chiama «habitus» - prendendo un termine di derivazione tomistico-aristotelica passato per le mani di Marcel Mauss e di Erwin Panofsky - ma che potremmo chiamare «forma simbolica» riandando a Cassirer o anche «trascendentale universale» riprendendo Merleau-Ponty - e all'interno del quale faremmo ricadere anche la densità estetica insita nell'artefatto spaziale. Le rappresentazioni trascinano così nelle narrazioni, nelle quali si innescano le pratiche d'uso che modificano il corredo cognitivo a monte.

Peraltro, Bourdieu utilizza la spazializzazione come strumento di analisi della struttura sociale<sup>91</sup>, ritenendo che questa sia passibile di *analisi topologica*<sup>92</sup>: applicando delle categorie spaziali a una realtà indagata non secondo un approccio sostanzialista bensì in base al cassireriano principio di relazionalità, ciò che si ricava è un modello di spazio. La prospettiva relazionale, che non indaga le realtà sostanziali identificate dalla sociologia classica nella diade individuo-società<sup>93</sup> bensì le relazioni oggettive da convalidare tramite la categorizzazione scientifica, ha per noi il vantaggio di portare lo spazio necessariamente tra gli attori: infatti, essa è di natura

---

<sup>91</sup> In questo senso, quello di Bourdieu è uno *strutturalismo genetico* (l'autore parla anche di *prasseologia* o *strutturalismo genetico*), che indaga i principi per ricostruire la struttura del presente [Santoro 2009]. Il procedimento è, da un punto di vista ermeneutico, accostabile all'*archeologia del sapere* foucaultiana.

<sup>92</sup> Utilizzando il concetto di *campo*, Bourdieu ritiene infatti di esperire la struttura sociale anatomizzandola empiricamente, disegnandone la rete di spazi strutturati, tra loro conflittuali, che ne generano le dinamiche interne e reciproche.

<sup>93</sup> Con la categoria intermedia del *gruppo*.

disposizionale<sup>94</sup> (ovvero possiede dimensione spaziale) e attuale (ovvero storicizzata e agita nelle pratiche).

L'agire sociale implica dunque un posizionamento, ovvero una distinzione spaziale (che è proprietà relazionale)<sup>95</sup>: essere nello spazio è possibile solo nella distinzione e qui la linguistica di Benveniste che lo stesso Bourdieu chiama a sostegno [Bourdieu 1983] ci aiuta, dicendo che «essere distintivo equivale a essere significativo». Entrambe le qualità pertengono al segno: ed eccoci di nuovo nel regno dell'estetica densa<sup>96</sup>.

---

<sup>94</sup> Ovvero: «prende atto delle potenzialità inscritte nel corpo degli agenti e nella struttura delle situazioni in cui agiscono» [Bourdieu 2009, p. 7].

<sup>95</sup> «L'idea di differenza, di scarto, è alla base del concetto stesso di spazio, insieme di posizioni distinte e coesistenti, esterne le une alle altre, definite le une rispetto alle altre dalla reciproca exteriorità e da relazioni di prossimità, vicinanza o lontananza, e anche di ordine» [Bourdieu 2009, p. 19].

<sup>96</sup> Il rimando è qui anche a De Certeau, il quale ritiene, su base kantiana, intrinsecamente connesse morale, estetica e pratiche [De Certeau 2001, p. 121 e seg.].

### III. DISEGNO DELLA RICERCA

#### 3.1 Quesito di ricerca

La biblioteca è indicata dal senso comune come «luogo del sapere» [Solimine 2004, p. 11] e - ma solo da un paio di secoli, come abbiamo visto - come servizio pubblico<sup>1</sup>: in quanto tale, in essa giace la natura polisemica di un artefatto complesso, il quale allo stesso tempo è il prodotto della definizione della conoscenza elaborata dai campi del sapere dominanti [Bourdieu 1988], nonché il luogo deputato dal potere alla riproduzione di tale definizione, ma anche il veicolo per una rivendicazione della conoscenza come bene comune [Kranich 2007], messa in atto attraverso una pratica d'uso quotidiana de-istituzionalizzata.

In ogni caso la biblioteca, comunque la si intenda, in tutte le declinazioni possibili, è dunque espressione del pubblico, tanto nella sua veste istituzionale, quanto inteso come la comunità di cittadini in cui l'organizzazione riconosce i propri referenti.

Il suo radicamento nelle pratiche quotidiane<sup>2</sup> e il suo valore simbolico trovano giustificazione nel fatto stesso che la società occidentale contemporanea è stata definita *società dell'apprendimento*, in

---

<sup>1</sup> Addirittura, secondo la definizione di Solimine, «il termine "biblioteca" va oggi attribuito essenzialmente al servizio erogato e non alla raccolta posseduta o all'edificio che l'accoglie» [Solimine 2004, p. 39].

<sup>2</sup> Persino al di là di quanto, fisicamente, si frequenti la biblioteca.



virtù del fatto che viviamo nella necessità costante di aggiornare costantemente il nostro bagaglio di conoscenze. Tradizionalmente, il suo ruolo è legato alla cultura scritta (prima rappresentata esclusivamente dal libro, poi integrata da altri supporti), posta normalmente in stretta relazione con l'esigenza di conservazione e trasmissione del sapere [Solimine 2004]; rispetto al quale la biblioteca si pone come istituzione mediatrice, che trasforma l'informazione in conoscenza organizzando, filtrando e dando forma all'enorme massa di dati disponibili<sup>3</sup>.

Nel tentativo di dare una rappresentazione sintetica del panorama di servizio offerto dalle diverse tipologie di biblioteche, consapevole di non operare, in base ai parametri della disciplina biblioteconomica, secondo criteri di precisione, ho operato una distinzione tra la biblioteca-monumento, orientata dal concetto di patrimonio librario (come simbolo dell'*héritage* nazionale), e la biblioteca di servizio pubblico, orientata dal concetto di servizio all'utenza<sup>4</sup>, concentrando poi su quest'ultima la ricerca.

La prima<sup>5</sup> si solidifica, dal punto di vista estetico, come retorica celebrativa del pubblico in quanto detentore del patrimonio della conoscenza, ricondotta alla questione della cultura patria, reificato nella raccolta libraria.

Lo spazio della biblioteca monumentale è, paradossalmente, tutto in facciata<sup>6</sup>, anche dove facciata non è: è un oggetto estroflesso, che

---

<sup>3</sup> Si fa qui riferimento alla distinzione operata da Peter Burke tra *informazione* («ciò che è immediato, pratico e specifico, cioè crudo») e *conoscenza* («ciò che è stato cotto, cioè elaborato e sistematizzato dal pensiero») [Burke 2002, p. 23].

<sup>4</sup> Il che non esclude un uso retorico della cosa, come vedremo.

<sup>5</sup> Ne citeremo un caso esemplare nel capitolo a seguire.

<sup>6</sup> Riprenderemo in seguito le metafore architettoniche, che anticipiamo fin d'ora essere pensate in simmetria con le categorie goffmaniane derivate dallo spazio teatrale.

piega lo spazio alla funzione di pulpito<sup>7</sup> dell'istituzione, la quale, finanziandola e nominandola<sup>8</sup>, vi trova il luogo della propria rappresentazione. Anche le aree in cui effettivamente viene erogato un servizio, come gli spazi di consultazione, le scaffalature dei libri o gli stessi magazzini, sono riconducibili alla facciata, in quanto esse mettono in scena il bene pubblico inteso come *héritage*. In un certo senso, qui la retorica è per intero giocata sulla ribalta, perché il retroscena, pur essendoci tanto a livello letterale (come spazio) quanto a livello metaforico (come struttura di potere latente), non è mai visibile<sup>9</sup>.

Certo, anche qui è ravvisabile la funzione di servizio: anche le biblioteche nazionali sono accessibili, seppur a un pubblico di visitatori in genere selezionato e munito delle opportune autorizzazioni<sup>10</sup>; anche qui esiste un patrimonio classificato secondo i criteri semantici del metodo Dewey e ci sono gli operatori che, dietro richiesta, forniscono i volumi necessari. Tuttavia, da un punto di vista percettivo, nonché vista la sanzionabilità di comportamenti poco consoni con il luogo, la dimensione estetica nega la centralità

---

<sup>7</sup> Non a caso, il basamento in funzione di podio ne è uno degli elementi compositivi tipici.

<sup>8</sup> La faccenda della titolazione è, come si può facilmente intuire, centrale, per le dinamiche di celebrazione restrostanti un artefatto di questa natura.

<sup>9</sup> Pensiamo ad esempio alla Mitterrand di Parigi - che prenderemo altre volte come tipo ideale - e a come da fuori essa sembri un oggetto chiuso in sé, completamente opaco, il cui accesso è sacrificato alla necessità di dare visibilità (dall'esterno) al monumento, elevandolo su un piedistallo e occultandone le funzioni di servizio.

<sup>10</sup> Per accedere alla Bibliothèque Mitterrand di Parigi, ad esempio, è necessario dimostrare di appartenere a un ente di ricerca come dipendente, oppure di essere in possesso dell'autorizzazione alla consultazione fornita da un professore universitario, se si è semplicemente studenti. In mancanza di qualifiche, non è possibile accedere ai materiali, neppure per la consultazione in sede.

dell'uso pubblico<sup>11</sup>, appare come conchiusa nella triade monumento-patrimonio-titolazione, e sembra parlare esclusivamente in qualità di prodotto dei processi decisionali rispetto ai quali si pone come risultato statico ed eterno<sup>12</sup>, come metafora non più soggetta a interpretabilità<sup>13</sup>.

Pur essendo dunque entrambe a loro modo "di servizio" - la biblioteca-monumento e la biblioteca di servizio pubblico<sup>14</sup> -, in una delle due il paradigma di servizio appare secondario rispetto al paradigma della rappresentanza. Per quanto infatti Giovanni Solimine affermi che non sia neppure possibile parlare di biblioteca qualora «l'elemento costitutivo della biblioteca non sia individuato nell'obiettivo di allestire una raccolta, progettare dei servizi, documentare l'elaborazione culturale e la produzione editoriale, servire una comunità di utenti», nel caso specifico della biblioteca monumentale la celebrazione dell'*héritage* - come simbolo del potere statale che se ne fa custode e depositario - pare informare a sé l'intero *setting* organizzativo, quantomeno nella sua dimensione estetica; il che non è insignificante.

Al contrario, nella *public library* il concetto di servizio è fondativo, e lo spazio sembra da questo informato e semantizzato in modo quasi letterale, al di fuori di ogni metafora o totemizzazione. Anche se, pure in questo caso, è necessario tenere presente che, almeno in

---

<sup>11</sup> Fino a occultarlo pesantemente: pensiamo agli altissimi quattro edifici della Mitterrand, con la piazza rialzata deserta e gli spazi di consultazione destinati agli utenti della biblioteca posti sotto il livello della piazza, illuminati da pozzi di luce che ospitano giardini seminterrati.

<sup>12</sup> In questo senso, non molto diverso da un obelisco, o, in generale, da un totem [Berg - Kreiner 1990]; non per niente, l'eternazione e la sua ancella a-temporalità sono i fattori connotanti dell'architettura celebrativa [Koselleck 1992].

<sup>13</sup> Interpretabilità che non sia *esegesi*, ma *pratica d'uso*, naturalmente.

<sup>14</sup> Consapevole dell'ambiguità di tale aggettivazione, ho preferito tuttavia, nella maggior parte dei casi, mantenere la dicitura, che rispecchia quella utilizzata nella letteratura specialistica, di ambito biblioteconomico.

parte, si tratta di nuovo di una retorica retrostante: della facciata (consistente in questo caso nell'occultamento della facciata stessa) con cui il pubblico come fornitore del servizio ha scelto di darsi rappresentazione.

In questo caso lo spazio è perlopiù introflesso, determinato da un diagramma dei flussi di utenti, delle funzioni (consultazione, prestito, emeroteca, scaffalatura etc), degli orari di affluenza e quant'altro; in un certo senso, esso rappresenta la previsione delle situazioni di interazione [Ciborra - Lanzara 1990] che vedranno coinvolti gli attori, intesi come utenti, operatori, artefatti organizzativi e spettatori esterni<sup>15</sup>.

L'estetica, come si sarà intuito, è dunque la chiave interpretativa e la cornice epistemologica all'interno della quale inseriamo la nostra riflessione.

Da queste considerazioni origina il quesito dal quale questo lavoro prende le mosse.

A dire: se è vero che entrambi i modelli di biblioteca condensano una rappresentazione del pubblico, in quali pratiche d'uso si

---

<sup>15</sup> Peraltro, la questione - ma non è questa la sede, dal momento che già un tale livello ermeneutico mi sembra difficile da controllare - è potenzialmente espandibile e generalizzabile al tema dello spazio pubblico e dell'uso pubblico dello spazio, oltreché della stessa connotazione (fisica e concettuale) dello spazio pubblico.

Inizialmente, infatti, gli interrogativi che mi ponevo riguardavano lo spazio pubblico *tout court*: si trattava, com'è facilmente intuibile, di un cono visivo eccessivamente ampio e poco maneggevole - almeno come punto di partenza e almeno per me.

Riservandomi di tornare sul tema in un secondo momento, anche ipotizzando la generalizzabilità delle considerazioni che avrei potuto desumere dall'osservazione di un oggetto più specifico, e stimando di poter comunque tenere in sottotraccia, quantomeno dal punto di vista teorico, la problematizzazione del concetto, ho quindi deciso di focalizzare l'attenzione della ricerca sulle biblioteche pubbliche.

sostanzia la seconda declinazione del concetto di pubblicità del servizio?

In che modo si dipana la dialettica tra la dimensione estetica dell'artefatto e le pratiche da essa attivate, che assumono la funzione di un'ermeneutica non solo dello spazio, ma anche dei significati che in esso giacciono?

E, in ultima analisi, in che cosa sfocia questa dialettica?

Naturalmente, poiché si tratta di questioni che toccano ambiti teorici e concetti di notevole complessità, gli interrogativi che stanno alla radice della riflessione si diramano in sottoquestioni critiche che, quand'anche non avessimo avuto l'accortezza di sviscerare in profondità per timore di perdere eccessivamente il fuoco del problema, sappiamo essere importanti.

Per citare uno dei problemi in causa: ho detto di avere stilato una tassonomia notevolmente semplificata strumentalmente all'argomentazione, dividendo nettamente la biblioteca monumentale - celebrativa, estroflessa, orientata dalla retorica del patrimonio costituito dal sapere nazionale - dalla biblioteca di servizio. Ma certamente la demarcazione non è così netta, soprattutto se affrontata dalla prospettiva della dimensione estetica degli artefatti in cui i due modelli si incarnano. Ovvero: la *public library* è unicamente orientata al servizio, mentre quella monumentale è unicamente pensata come stilema celebrativo del potere? O esiste una contaminazione estetica tra i due modelli, come ci lascia intendere il fatto che, al di là delle combinazioni possibili e del valore simbolico di cui si ha intenzione di caricare l'artefatto, il lessico compositivo (dello spazio) implica l'ineludibilità di questioni come l'accesso, la facciata, o la semantizzazione dello spazio librario, al di là di ogni possibilità di negazione estetica<sup>16</sup>?

---

<sup>16</sup> Mi spiego meglio: la questione della trasparenza, che una certa retorica "architettese" vorrebbe didascalicamente a significare *proprio* la trasparenza (dei processi, della burocrazia, delle gerarchie, del potere etc), al di là delle

E ancora, ammesso che esista una rispondenza perfetta tra l'estetica prodotta e la strategia che ne è produttrice, quanto è plausibile che uno spazio incarni un paradigma ideologico in modo stabile?

Quanto invece esso è soggetto alla dinamicità dei processi interpretativi, che ne riscrivono il portato simbolico e, dunque, i significati? E in che modo le pratiche d'uso, all'interno di uno spazio pubblico come lo è quello delle biblioteche, stabilendo un'interazione con l'artefatto spaziale, agiscono sulla riscrittura di tali significati e dunque sulla modificazione dell'estetica densa<sup>17</sup> degli artefatti?

Il che ci porta alla necessità di applicare all'estetica (densa) degli artefatti spaziali un approccio analitico dislocato su tre livelli, che verranno tra loro connessi secondo un movimento di ricorsività: quello della formulazione del disegno spaziale e della produzione del manufatto sulla base della strategia elaborata in sede istituzionale dagli attori che governano l'intero processo; quello della rappresentazione dello spazio agli occhi del pubblico; quello dell'interpretazione dell'artefatto attuato tramite le pratiche d'uso dello stesso, con le conseguenze che verranno rilevate in seguito all'osservazione<sup>18</sup>.

I tre livelli analitici determineranno, a causa delle esigenze imposte da ognuno, le scelte metodologiche di cui daremo conto nei paragrafi a seguire.

---

intenzioni comunicative che vi sono riposte, ha davvero questo significato? Ed è solo uno degli esempi.

<sup>17</sup> Del concetto di *estetica densa* daremo conto dettagliatamente nel prossimo capitolo.

<sup>18</sup> In quella sede, affronteremo con più attenzione i temi della de-istituzionalizzazione e dell'innovazione.

## 3.2 La scelta dei casi di studio

Il pretesto, nella scelta del mio oggetto di ricerca, è venuto da una prima lettura, nel titolo della quale le biblioteche venivano definite «le piazze del sapere» [Agnoli 2009]: al di là dell'intento comunicativo legato alla seduttività di un titolo siffatto, mi colpì che questo sembrasse essere stato tagliato in opposizione a quella che era stata, dagli anni Settanta<sup>19</sup> fino agli anni Novanta, una posizione largamente diffusa tra gli studiosi dell'architettura e della città, che vedeva nei centri commerciali la riproposizione in chiave contemporanea della piazza tradizionalmente intesa<sup>20</sup>.

Nel testo l'autrice sosteneva che, considerando (più o meno condivisibilmente) che viviamo in un'*economia cognitiva*<sup>21</sup>, la biblioteca si qualifica come luogo di mediazione tra le esigenze imposte dall'esterno e le necessità di formazione individuale e collettiva gestite in autonomia e in modo non finalizzato. Inoltre, che essa, in vista della relativa mancanza di luoghi pubblici di cui soffrono le città, nonché capitalizzando i rischi derivanti dalla possibilità di progressiva perdita di interesse del patrimonio librario sostituito da materiali più leggeri<sup>22</sup>, potesse ricollocarsi come «piazza coperta a disposizione di tutti» [Agnoli 2009, p. 67], integrando le sue funzioni tradizionali con questa nuova accezione di ruolo. A tale scopo,

---

<sup>19</sup> All'epoca, la posizione era coltivata perlopiù in ambito statunitense, anche perché lì il fenomeno stava già conoscendo l'accelerazione che in Italia avremmo avuto solo vent'anni dopo.

<sup>20</sup> Il riferimento è, in genere, al modello di piazza che si fa risalire alla città medievale.

<sup>21</sup> «La conoscenza è diventata, nell'immaginario collettivo dei nostri giorni, il deus ex machina dell'economia contemporanea. È il fattore chiave cui si ricorre per spiegare le differenze tra imprese, tra regioni e tra paesi; ma è anche il volano che ogni anno alimenta la crescita del prodotto e della produttività, proponendo nuove tecniche, nuovi prodotti e nuovi bisogni» [Rullani 2006, p. 41].

<sup>22</sup> Ci si riferisce alla digitalizzazione dei materiali.

naturalmente, anche ripensando la dimensione estetica dell'organizzazione, in tutte le declinazioni possibili<sup>23</sup>, tenendo conto che l'apprezzabilità percettiva ne diventerebbe, secondo i parametri di *urban esthetics* definiti da Peter Smith [Smith 1980], uno dei connotati fondamentali.

La decisione di affrontare il tema della biblioteca pubblica, orientando la ricerca sulla disamina dei rapporti che legano l'estetica dell'artefatto simbolico alle pratiche d'uso che in essa hanno luogo, si è rivelata in effetti interessante. In primo luogo, perché la dimensione offre un'osservabilità calzante rispetto al quadro teorico in cui la ricerca si inserisce, poiché consente di tenere insieme la scala del contesto urbano (inserimento della biblioteca nella città, e relativi rapporti di scambio) e quella del dettaglio dell'artefatto; poi, perché effettivamente il campo si è rivelato fecondo, aperto a una narrazione che ne cogliesse i diversi livelli di significato, ricco di spunti, anche in direzioni differenti da quelle che in partenza si erano ipotizzate.

I due casi di studio, in particolare, sono stati scelti in base alle esigenze della comparazione e al grado di significatività (nell'ambito tematico pre-definito) che sembravano promettere, in seguito a una ricognizione nella letteratura di ambito biblioteconomico<sup>24</sup>, nonché al colloquio avuto con Casimiro Musu, direttore del settore "Biblioteche e sistemi bibliotecari" della regione Lombardia. La base informativa raccolta mi ha indirizzata nella scelta del caso di Idea Store, sistema bibliotecario della municipalità londinese di Tower Hamlets facente capo alla biblioteca centrale di Idea Store Whitechapel, e di quello del Sistema Bibliotecario del Vimercatese. Entrambi i casi saranno affrontati nel loro insieme (come

---

<sup>23</sup> Spazio interno ed esterno, sistemazione delle raccolte, collocazione nel contesto urbano etc.

<sup>24</sup> Tra cui il Rapporto IRER 2008 sulle biblioteche lombarde.



"sistemi"<sup>25</sup>) per quanto concerne le strategie e i programmi, le retoriche giustificative, lo stile comunicativo; per quanto riguarda invece l'osservazione sul campo delle pratiche d'uso e d'interpretazione dello spazio, basata sull'applicazione delle metodologie che illustreremo di seguito, mi sono concentrata sulle biblioteche cosiddette "centro di sistema", ovvero su Idea Store Whitechapel e sulla biblioteca di Vimercate.

Entrambi i casi hanno bacini d'utenza simili per estensione territoriale e relativo numero di abitanti, il che ne garantisce la comparabilità a livello quantitativo<sup>26</sup>; d'altro canto, lo scarto esistente tra due realtà (a prima vista tanto distanti da sembrare inaccostabili<sup>27</sup>) come quella di un quartiere dell'East End londinese e quella di un insieme di comuni dell'hinterland milanese è parso interessante in virtù delle potenzialità predittive del primo modello rispetto al secondo ma anche per i tratti che esse hanno in comune, poiché entrambe le situazioni si inseriscono in contesti economicamente paragonabili (quantomeno dal punto di vista delle ideologie retrostanti), all'interno di un tessuto urbano diffuso. Inoltre, in virtù delle radicali divergenze riscontrabili tra il mondo anglosassone e quello italiano, le culture organizzative e i discorsi politici alle spalle dei due casi si presentano come molto diversi<sup>28</sup>, e tuttavia convergono su modelli organizzativi che, per quanto

---

<sup>25</sup> Il termine è utilizzato secondo il significato attribuitogli dalla biblioteconomia; peraltro, questa stessa disciplina pare preferire ora il concetto di "rete" [Solimine 2004, Traniello 2005].

<sup>26</sup> Dei dati quantitativi daremo conto più avanti. In ogni caso, parliamo in entrambi i casi di bacini d'utenza che si aggirano sulle 150.000/200.000 persone (abitanti nel raggio coperto dal sistema) e di territori la cui dimensione è nell'ordine delle decine di chilometri quadrati.

<sup>27</sup> Se avessimo adottato questo punto di vista, in effetti, forse non avremmo potuto comparare alcuna realtà italiana con quella di Londra.

<sup>28</sup> O, quando sono simili, presentano comunque presupposti culturali differenti.

concerne i servizi pubblici bibliotecari, non sembrano così distanti. Di nuovo, un'altra questione che mi è parsa interessante da tematizzare.

La scelta di Idea Store deriva dal fatto che si tratta di un modello che possiamo utilizzare, se accettiamo la lettura della biblioteca come facente parte del più vasto insieme degli spazi pubblici, in qualità di punto alto di comparazione, che fissa gli standard ritenuti più elevati dal discorso interno al campo: come (almeno nella fase iniziale della ricerca) mi confermano la letteratura, il colloquio con Musu, una prima visita.

Oltre alle qualità specifiche, peraltro, il programma di Idea Store si colloca nel contesto della cultura bibliotecaria inglese, in seno alla quale, come abbiamo visto, è stato inventato il concetto stesso di *public library*, e alla base di cui esiste una concezione molto peculiare di rapporto con le istituzioni e di gestione del processo decisionale, più veloce e meno articolato. Senza contare che il progetto Idea Store ha avuto avvio poco dopo l'attribuzione del primo mandato al governo di Tony Blair, il quale aveva vinto le elezioni proprio sul tema degli investimenti in politiche pubbliche, promettendo un'attenzione particolare nei confronti delle istituzioni scolastiche e culturali, che uscivano malconce dalla gestione delle amministrazioni precedenti.

Il Sistema Bibliotecario del Vimercatese, per essere sinceri, è stato scelto in modo più macchinoso e meno diretto. In effetti, se pur è vero che il percorso più scontato avrebbe dovuto portare verso un caso prettamente milanese, da selezionare in ambito cittadino, questo non è stato possibile, per il semplice fatto che Milano-città non ha un sistema bibliotecario concepito in chiave moderna, ma una serie di piccole strutture rionali, risalenti agli anni Cinquanta, del tutto prive delle caratterizzazioni che intendevamo prendere in

esame<sup>29</sup>.

Vimercate, al contrario, è stato nell'hinterland uno dei primi casi di riforma bibliotecaria tesa ad applicare il modello anglosassone/nordeuropeo in Italia, facendo proprie le riflessioni sulla tipologia spaziale, sul ruolo della biblioteca rispetto alle altre agenzie pubbliche presenti sul territorio, sull'applicazione del concetto di *sistema* alla gestione dei servizi bibliotecari. Tuttora, il caso è ritenuto uno dei più felici in area lombarda; inoltre, il fatto che la riforma risalga a circa vent'anni fa conferisce all'organizzazione un grado di stabilità sufficiente a rendere possibile un'osservazione che voglia cogliere il normale ciclo di utilizzo dell'artefatto da parte della comunità di riferimento.

### 3.3 Nota metodologica

#### 3.3.1 Analisi delle strategie

Dicevamo, poco sopra, dei tre livelli analitici su cui si situa la domanda di ricerca, così come l'abbiamo illustrata. A quei livelli, corrisponde l'applicazione di criteri metodologici specifici, ricalcati sulle esigenze ermeneutiche stabilite dall'oggetto in questione.

---

<sup>29</sup> Anche in questo caso, il colloquio con Musu è stato una conferma. Se già dopo una prima visita mi era sembrato impossibile immaginare una comparazione tra Londra e Milano, lui mi ha infatti ribadito quanto grave sia il problema delle biblioteche cittadine, a suo dire totalmente inadeguate sotto tutti i profili: degli spazi, dei materiali, dei servizi.

L'analisi delle intenzioni che, basate sulle retoriche giustificative elaborate nel retroscena dei processi decisionali, si riversano nel progetto dell'artefatto spaziale, il quale, per il tramite dell'intervento mediatore dell'architetto, ha il compito di tradurre i contenuti in un'estetica significativa, ha avuto come oggetto i documenti strategici e programmatici delle due istituzioni in oggetto.

In entrambi i casi, tanto per Idea Store Whitechapel quanto per la biblioteca di Vimercate, nel computo dei documenti strategici, oltre ai documenti ufficiali, adottati come linee guida dell'ente e vagliati in sede istituzionale, sono state contemplate anche le pubblicazioni di varia natura che i testimoni privilegiati con i quali sono entrata in contatto, di propria iniziativa, mi hanno fornito per meglio illustrarmi la biblioteca di cui si occupano. In particolare, come vedremo nella trattazione della ricerca empirica, si tratta di pubblicazioni inerenti il sistema bibliotecario finanziate dalle amministrazioni e di cartelle stampa contenenti articoli che hanno per oggetto la biblioteca in questione<sup>30</sup>; per quanto concerne Idea Store, è stato considerato parte integrante della documentazione strategica anche il materiale relativo al workshop di formazione del personale, fornitomi dal direttore Sergio Dogliani<sup>31</sup>.

Anche le interviste semistrutturate, somministrate in fase di accesso al campo e integrate con un approfondimento a osservazione iniziata, sono state utilizzate al fine di riscontrarvi le intenzioni latenti, nonché di rilevare le retoriche giustificative e l'atteggiamento di presentazione al pubblico dell'artefatto organizzativo nel suo complesso.

---

<sup>30</sup> La cartella stampa, per quanto riguarda Idea Store, è presente anche sul sito internet.

<sup>31</sup> Si tratta di una sorta di manuale a uso degli operatori interni, dal titolo *Serving customers the Idea Store Way*, che traduce in indicazioni per il personale la strategia del *retail* e della *customer satisfaction* applicata al progetto Idea Store.

Nel caso di Idea Store, ho intervistato Sergio Dogliani (Principal Idea Store Manager, vicedirettore di sistema e direttore di Idea Store Whitechapel) e Roger Adams (architetto responsabile del *brand design*), entrambi coinvolti nel progetto fin dalla fase ideativa. A Vimercate, le interviste sono state somministrate a Francesca Einaudi (direttrice del Sistema Bibliotecario del Vimercatese) e a Alessandro Agustoni (direttore della biblioteca di Vimercate). È stato impossibile incontrare l'architetto responsabile del progetto, Paola Vidulli, che ha lavorato al progetto nei primi anni Ottanta; tuttavia, in seguito a ricerche effettuate in sede e presso gli uffici comunali, ho potuto lavorare su tutto il materiale tecnico, comprese le relazioni a corredo, da cui ho tratto le informazioni necessarie.

È stato infine considerato a pieno titolo uno dei documenti strategici - il più rilevante, ai fini della nostra ricerca - il manufatto spaziale in questione, ovvero l'edificio bibliotecario vero e proprio: cambiano le forme linguistiche, ma anche l'edificio costituisce un testo (un atto di enunciazione) che veicola un messaggio - elaborato secondo le logiche del potere retrostante - diretto al pubblico (in questo caso, all'utenza del servizio; ma, più in generale, alla cittadinanza). In particolare, potremmo definire l'artefatto spaziale che ospita la biblioteca pubblica un «atto perlocutorio», in via del fatto che, secondo le intenzioni in esso riposte in sede decisionale, esso dovrebbe «produrre un determinato effetto sull'interlocutore» [Graffi - Scalise 2002], che peraltro l'interlocutore tende a supporre completamente controllabile. Naturalmente, l'analisi delle intenzioni condensate dall'artefatto spaziale non tocca le pratiche d'uso implicate dallo stesso, bensì il manufatto in sé e per sé, considerato prima della sua messa in opera, e quindi così come disegnato in fase di progetto.

Del resto, l'applicazione dell'analisi del discorso agli artefatti spaziali non è cosa nuova<sup>32</sup>. Sulla scorta dell'approccio di Henri Lefebvre al

---

<sup>32</sup> A maggior ragione, nell'ambito degli studi organizzativi.

tema della *produzione dello spazio*, di matrice marxiana, Marcello Lelli affermava negli anni Settanta che nella città risiede un valore ideologico; che in essa si solidifica un «capitale collettivo» allo stesso tempo dipendente dalle logiche della produzione capitalista e autonomo in quanto comunque generato, oltre che dalle esigenze del capitale, dalla dimensione sociale e individuale dei suoi abitanti [Lelli 1974].

David Harvey, sulla medesima linea, applica il concetto bourdieuiano di capitale simbolico alla città, trattandone gli elementi compositivi come parole e il tessuto come un linguaggio a pieno titolo: motivo per cui la dimensione culturale del processo di costruzione dello spazio urbano diviene fondamentale per comprendere la capacità dei decisori di produrre, controllare e dominare il simbolico (almeno in fase di disegno dello spazio) per convertirlo in significati allineati [Harvey 1998, 2006].

In ogni caso, sulla scorta delle premesse metodologiche poste da Michel Foucault, secondo il quale le procedure di produzione del discorso (con le sottocategorie di controllo, selezione, organizzazione e distribuzione dello stesso) hanno la «funzione di scongiurare i poteri e i pericoli, di padroneggiarne l'evento aleatorio, di schivarne la pesante temibile materialità» [Foucault 2004, p. 5], i documenti così raccolti sono stati sottoposti a un'analisi che ne riportasse alla luce le intenzioni, appunto, al di là delle retoriche giustificative e cercando di riportare gli artefatti organizzativi - attraverso un procedimento squisitamente analitico-razionale, in qualche modo falsato rispetto alla realtà, dinamica e processuale - allo stadio della verginità rispetto alla loro immissione nelle pratiche d'uso; ovvero, al momento in cui essi costituiscono un atto linguistico con intento comunicativo [Graffi - Scalise 2002, p. 224], ma ancora non sono stati sottoposti all'interpretazione insita nella ricezione del messaggio. Questo, allo scopo di individuare i «parlanti reali» sottesi ai «parlanti idealizzati», le strategie

comunicative, le competenze linguistiche e la loro declinazione finalizzata all'enunciazione del messaggio nella forma scelta secondo i criteri della dominazione [Berruto 1995]<sup>33</sup>. Poiché infatti, secondo la teoria degli atti linguistici [Austin 1987], ogni atto enunciativo esercita nei confronti del contesto cui è destinato una forza illocutoria finalizzata a produrre un influsso sullo stesso, e in virtù del fatto che il linguaggio è esso stesso una «pratica sociale» [Fairclough 1992], ciò che si è tentato di sottoporre a disamina è la pratica di occultamento dell'ideologia (più consapevole in alcuni casi, meno in altri) operata dal potere attraverso le procedure di controllo esercitate sugli artefatti, nella loro dimensione estetica. Il che è particolarmente calzante se parliamo di contesti organizzativi in cui prendono forma le politiche inerenti il servizio pubblico, tra cui quelle legate alla lettura, ovvero al tema della *public library*.

Quindi, per quanto riguarda i documenti testuali, si è insistito, più che sui contenuti<sup>34</sup> in quanto tali (definiti dalla linguistica come *denotazione* o *riferimento*), sulle retoriche comunicative (percorsi di diffusione del messaggio, accessibilità, pubblicizzazione) e sullo stile della comunicazione; e lo stesso si è fatto per gli artefatti spaziali, dedicando un'attenzione in più alla questione della comunicazione sensorialmente veicolata (colori, materiali, aspetto dello spazio etc),

---

<sup>33</sup> Secondo il paradigma della sociolinguistica, non esiste (a differenza di quanto semplicemente rileva la linguistica teorica) la cosiddetta «variazione libera», a tutti i livelli (fonologia, morfologia, sintassi, semantica); infatti «la variazione libera non è veramente libera perché tutte le volte che esistono due modi diversi per dire una cosa, vuol dire che vi è una scelta e che tale scelta (linguistica) può essere correlata a fattori sociali (non linguistici)» [Graffi - Scalise 2002, p. 225]. E, dal momento che la facoltà di operare una scelta sui criteri di composizione dell'atto di enunciazione risiedono nel potere (che non ha invece la facoltà di esercitare un controllo esaustivo sugli atti interpretativi), ecco il motivo per cui si è deciso di vagliare i documenti strategici secondo le metodologie descritte.

<sup>34</sup> Dai quali sono stati comunque desunti tutti i dati oggettivi relativi ai casi di studio.

partendo dall'assunto teorico che equipara i linguaggi scritto, parlato, iconico e che dunque applica a diversi testi le medesime categorie analitiche.

Secondo il paradigma della *Critical Discourse Analysis* enunciato da Norman Fairclough, l'analisi ha coinvolto i tre livelli: del testo, delle pratiche discorsive (ovvero dei processi di produzione, distribuzione e consumo del testo), delle pratiche socioculturali (ovvero delle istanze ideologiche, sociali, culturali immesse nel testo)<sup>35</sup>, nel tentativo di obliterare i processi di «naturalizzazione» dell'esercizio del potere - che ne provoca la sedimentazione come «senso comune» - dovuta all'«efficacia performativa del discorso» [Bourdieu 1988] e di far emergere, per quanto possibile, le finalità originarie degli artefatti in analisi.

### 3.3.2 Lettura delle pratiche

Per osservare le pratiche di interpretazione dell'artefatto spaziale, ho utilizzato in fase di ricerca sul campo due strumenti: l'etnografia, anche se declinata in modo poco ortodosso, e il foto-stimolo.

Ho definito, più specificamente, "etnografia dello spazio" quella condotta nelle due biblioteche, poiché la mia presenza, nota soltanto

---

<sup>35</sup> Secondo tale approccio, in dettaglio, il testo andrebbe analizzato incrociando l'analisi delle metafunzioni interpersonali (controllo dell'interazione, ovvero turno di parola e selezione degli argomenti; modalità, ovvero forza delle proposizioni; cortesia, ovvero tipo di atto linguistico; ethos, ovvero identità sociale degli interlocutori) e quella delle metafunzioni ideazionali (connettività e argomentazione, ovvero coesione testuale; transitività e tema, ovvero elementi codificati degli enunciati; significato delle parole, ovvero scelta sulla potenziale polivalenza dei significati; dire, ovvero diversi modi per esprimere un significato; impiego di metafore).



alla direzione, era tesa al rilevamento dei modi d'uso dello spazio, e di conseguenza dislocata, per la maggior parte del tempo, nelle aree funzionalmente più flessibili, dove gli utenti hanno a disposizione un ventaglio di scelte più ampio relativamente a cosa fare, dove, in che modo farlo, anche per via della flessibilità degli arredi.

L'attenzione e l'annotazione erano dunque rivolte alle pratiche di interazione tra gli attori (umani e non-umani), tenendo sullo sfondo, come categorie mentali strumentali all'osservazione, alcune delle nozioni tecniche derivanti dalla prossemica, relative alle distanze, al numero dei presenti, alla posizione rispetto agli elementi mobili e fissi dello spazio e via dicendo [Hall 1968].

Le note, sviluppatesi in questa forma sul campo, sono state redatte con due modalità. Quella più tradizionale della scrittura ha rivelato presto la difficile rappresentabilità, attraverso il filtro della parola scritta, delle pratiche d'uso dello spazio: innanzitutto perché essa sottende «l'illusione di pervenire, attraverso la restituzione della parola, a una rappresentazione "trasparente"» [Rahola 2002, p. 48] di ciò che trasparente - in quanto opacizzato dalla compartecipazione sensoriale di attori tanto diversi tra loro in una cornice di significati densi - non è; in secondo luogo, perché la sola scrittura, rispetto alle interazioni tra persone e artefatti, risulta inevitabilmente «de-significante» [De Certeau 1977], in quanto non condivide con l'estetica, così come considerata in questa sede, la medesima densità<sup>36</sup>, né la medesima codificazione simbolica.

Alla scrittura ho quindi affiancato la rappresentazione delle pratiche d'uso dello spazio sul supporto della planimetria delle biblioteche: ne sono scaturite delle mappature (con la specifica dell'attività svolta e una sintetica descrizione delle persone coinvolte) scandite temporalmente. Riporto in appendice l'esempio della rappresentazione di una giornata-tipo per entrambi i casi di studio;

---

<sup>36</sup> Mi riferisco soprattutto alle questioni percettivo-sensoriali e all'uso dello spazio che necessariamente avviene nelle quattro dimensioni (compresa quella temporale), per cui la parola risulta arrancare nella descrizione.

mentre ho ritenuto inopportuno riportare l'intero repertorio delle mappe in quanto l'interpretazione dello spazio avviene per condensazioni successive (continuamente sostitutive) di un presente in cui si stabiliscono tra gli attori umani e non-umani dei contatti in una rete di spazi e interazioni [De Certeau 2001, p. 8]. L'ordine spaziale condensa in modo statico (o che statico pretende di essere) le intenzioni che lo precedono, mentre «l'enunciazione spaziale» nelle pratiche quotidiane ha le caratteristiche del presente, del discontinuo e del fatico, che l'enunciatore attualizza in modi di volta in volta differenti<sup>37</sup>: «come si può pensare di ridurre l'indefinita diversità di queste operazioni enunciatrici alla loro mera traccia grafica» [ibidem, p. 154]?

L'osservazione mi ha vista coinvolta per circa due mesi su entrambi i campi, in modo da poter avere un'etnografia spaziale rappresentabile anche in base alle coordinate temporali date dai momenti della giornata, dal giorno della settimana, dal ritmo più ampio del mese, comprendente anche festività e ricorrenze legate ai calendari scolastici o religiosi; non per entrare nel dettaglio ingrandendo esageratamente la lente, ma piuttosto per avere la certezza di poter restituire l'andamento tipo delle pratiche d'uso.

Il foto-stimolo è stato scelto a sostituzione dell'intervista per rilevare l'interpretazione dello spazio fornita dagli attori - utenti e operatori attivi sul campo - dietro sollecitazione. Nonostante in tale scelta risieda il rischio dovuto a una conoscenza non approfondita dei metodi della sociologia visuale, ho ritenuto in effetti che le premesse epistemologiche di tale approccio fossero più in linea con la definizione di *estetica densa* e con il concetto di ricorsività del rapporto che lega questa alle pratiche, che sono alla base di tutto il presente lavoro. In virtù del fatto che, oltretutto, la fotografia può

---

<sup>37</sup> «Il fruitore della città preleva frammenti dell'enunciato per enunciarli in segreto», sostiene Claude Soucy [1971, p. 10].

essere anche considerata all'interno del più ampio insieme degli atti espressivi non-verbali (tra cui le pratiche d'uso, di cui sopra) che riguardano il corpo ogni volta che esso si trova coinvolto in una interazione sociale<sup>38</sup>.

Piuttosto che dare veicolazione verbale alla domanda «Che cosa significa per te questo spazio?», ho preferito quindi mostrare alle persone delle fotografie della biblioteca che erano use frequentare, chiedendo loro di titolarle, giocando sulla componente emotiva delle immagini<sup>39</sup> e sulla loro funzione ermeneutica, piuttosto che su quella documentaria [Henny 1986]. L'intervista con foto-stimolo (*photo-elicitation*) sfrutta infatti «la polisemia<sup>40</sup> e l'ambiguità intrinseca dell'immagine, che comporta che la sua interpretazione sia sempre anche frutto della soggettività di chi la osserva, facendo della sua debolezza il suo punto di forza. [...] Stimolare un'interpretazione significa far emergere un punto di vista<sup>41</sup>. [...] Stimolare un'interpretazione significa dare al soggetto la possibilità di una lettura "altra", non conforme. Significa aumentare il suo potere, il potere di contrapporre il proprio punto di vista a quello che il flusso continuo di immagini ci offre. [...] In altri termini, la peculiarità dell'approccio visuale sta nella sua capacità di disvelare i *ways of seeing* soggettivi. E la visione, si sa, è un processo soggettivo, sociale e culturale» [Faccioli 2008, p. 9].

---

<sup>38</sup> Rimandiamo all'immagine del corpo che, nella presentazione del Sé, «trasuda espressioni» [Goffman 2002].

<sup>39</sup> L'idea si basa sulla convinzione che il pensiero produttivo non possa esistere senza la componente percettiva [Arnheim 1974], comunicabile solo per empatia (intesa come capacità di intuire il sentire dell'Altro «prima ancora dell'inizio di una comunicazione linguistica, e purché in contesti di vicinanza intercorporea» [Ardigò 1988, p. 4]), e quindi meglio ricavabile dall'immagine in virtù della sua duplice natura di rappresentazione e interpretazione.

<sup>40</sup> Per quanto sin qui detto, mi sembra che potremmo sostituire il termine con la parola "densità" senza alterare il senso dell'affermazione.

<sup>41</sup> «Nell'era degli schermi visuali, il vostro punto di vista è cruciale» [Mirzoeff 2002, p. 27].

Da un punto di vista fattuale, aggiungerei che le immagini - che comunque non sono un dato neutro ma hanno un autore<sup>42</sup>, ovvero io - scaturiscono dall'osservazione partecipata<sup>43</sup>; infatti, sono state scattate (dopo averne scelto soggetto e contesto) soltanto dopo che l'etnografia dello spazio mi aveva mostrato su cosa potesse essere interessante sollecitare un'interpretazione esplicita (e non incorporata nelle pratiche d'uso) degli attori in scena. Esse sono dunque già il prodotto di un punto di vista (quello del ricercatore)<sup>44</sup>, cui però l'intervistato sovrapporrà il proprio, illustrando il proprio mondo di significati, in funzione del rapporto di indicialità che l'immagine conserva con la realtà cui attinge. Poiché *si vede* solo se si possiede l'immagine mentale di ciò che si guarda, e poiché «la differenza fra ciò che percepiamo con gli occhi (l'immagine retinica) e l'immagine, o la categoria di immagini, con cui la confrontiamo (l'immagine mentale) è uguale alla differenza che c'è fra un oggetto e il simbolo che lo rappresenta» [Faccioli - Losacco 2003, p. 18], il foto-stimolo mi è sembrato la tecnica ottimale per indagare l'interpretazione data dell'artefatto spaziale, per intermediazione delle forme simboliche, dai suoi abitanti.

In una situazione collaborativa, agli utenti delle biblioteche selezionati per questo tipo di rilevazione sono state somministrate le

---

<sup>42</sup> La questione andrebbe certamente tematizzata in una prospettiva di studio metodologico; qui, ci limitiamo a rilevarla.

<sup>43</sup> «Il ricercatore farà attenzione a riempire di contenuto visuale le sue idee, cercherà cioè di produrre immagini che contengano e comunichino la comprensione che sta sviluppando. [...] La teoria darà forma alla sua visione e influenzerà ciò che troverà interessante e degno di essere fotografato, aiutandolo a fotografare ciò che altrimenti avrebbe potuto ignorare. Allo stesso tempo lascerà che ciò che compare nella foto indirizzi la costruzione della teoria, così che le foto e le idee si troveranno sempre più vicine le une alle altre» [Faccioli - Losacco 2003, p. 64].

<sup>44</sup> Questo, sulla base dell'assunto per cui «una teoria sociologica è un insieme di idee con le quali si può fornire il senso e il significato di una situazione mentre la si fotografa» [Becker 1981].

immagini senza che il ricercatore le nominasse in alcun modo, evitando così di connotarle e di influenzare le interpretazioni dell'intervistato, che sono di seguito riportate e analizzate criticamente.

## IV. LINEAMENTI DI STORIA DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

### 4.1 La tradizione della biblioteca di conservazione: dal salotto alla biblioteca di pubblica lettura

Non ritenendo opportuno avviare qui una trattazione storica in senso stretto sulle biblioteche in quanto tali, ovvero come raccolte librerie, di cui abbiamo peraltro le prime testimonianze nelle biografie dei poeti scenici ateniesi, né delle biblioteche aperte alla consultazione pubblica, della cui esistenza abbiamo nota a partire dai tempi di Asinio Pollione e Augusto<sup>1</sup> [Canfora 2008], riteniamo tuttavia interessante rendere brevemente conto del fatto che, pur non potendo parlare di *biblioteca pubblica* - nell'accezione contemporanea - fino all'età moderna, la pratica della costituzione di raccolte librerie private è cosa antica. E, inoltre, anche in tempi pre-moderni - nonché in modo particolarmente diffuso durante il Rinascimento - non è inusuale che tali raccolte vengano aperte agli studiosi che desiderino prenderne visione.

Il fenomeno va inquadrato nell'ottica della messa in scena sul pubblico palcoscenico degli appartenenti ai ceti abbienti - con pretese intellettuali - di ogni tempo, tant'è che la biblioteca,

---

<sup>1</sup> A riprova di quanto il tema della biblioteca fosse rilevante per la rappresentazione pubblica del Sé, menzioniamo solo il trattato, che non è tuttavia unico nel suo genere, di Erennio Filone su *Come ci si forma una biblioteca*, risalente al II secolo.

all'interno della casa prima aristocratica e poi borghese, ha sempre trovato spazio nell'ala pubblica dell'abitazione privata. In effetti, «il nesso che, nel formarsi di una biblioteca, stabilisce una relazione di stretta funzionalità tra un insieme di opere e l'agente che quelle opere ha riunito, allo scopo di utilizzarle in forma libera e autonoma, rappresenta un vincolo che non è di semplice struttura e configurazione bibliografica ma possiede quello specifico ed essenziale stigma metafisico e concettuale che consente di attribuirgli una natura schiettamente *informativa* (corsivo mio)» [Serrai 2008].

Nonostante la storia della biblioteca sia dunque particolarmente densa, metterò tra parentesi, strumentalmente alla mia ricerca, un ampio lasso di tempo, per rilevare come sia il Settecento il secolo che dischiude le porte alla riflessione che condurrà, durante il XIX secolo, all'elaborazione della nozione di *public library*, il quale si irradierà dal mondo anglosassone, nel giro di cent'anni, all'Europa intera.

Nel corso del Settecento, infatti, in Francia il tema della *pubblica lettura* riveste un ruolo sempre più centrale nel dibattito culturale, e sono molte le biblioteche private che acquisiscono carattere di pubblicità: peraltro, già dai primi anni del secolo, non sono solo gli istituti religiosi o i rappresentanti dello Stato ad aprire le porte delle raccolte librerie all'uso degli studiosi<sup>2</sup>, bensì abbiamo nota del lascito del proprio patrimonio bibliografico, da parte di molti privati, a municipalità e Accademie<sup>3</sup>, con la clausola della destinazione a pubblico uso<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> La stessa *Bibliothèque du Roi*, a partire dal 1720, viene aperta un giorno alla settimana «a tutti i dotti di tutte le nazioni».

<sup>3</sup> Alcune delle biblioteche tuttora più importanti delle città francesi, tra le quali la Sainte Geneviève di Parigi, avviano proprio in questo modo le proprie attività.

<sup>4</sup> In proposito, accenniamo ora un tema che riprenderemo altrove più diffusamente, rimarcando come il *Wilhelm Meister* di Goethe, che vede la

Il fenomeno che ci preme di mettere qui in rilievo al fine dell'analisi degli sviluppi successivi, tuttavia, è di qualche decennio più tardi, e consiste nella nascita dei *cabinets littéraires*, i quali configurano un uso pubblico dei libri in ambiente privato. Si tratta perlopiù di testi non di particolare rilevanza in quanto manufatti, non di preziose cinquecentine da collezione, ma piuttosto di testi di attualità, intorno ai quali si riunivano quelli che potremmo definire dei "gruppi di lettura e discussione", primo nucleo di configurazione dell'*opinione pubblica*<sup>5</sup>. Non di rado, almeno nella loro forma iniziale, i gabinetti di lettura sono organizzati, per puri fini commerciali, dai librai, i quali, dietro compenso economico, offrono in lettura ai clienti opere di attualità, non di rado proibite, nonché (caso frequente) pubblicazioni erotiche, oltre a gazzette e periodici [Traniello 1997]. Nati come iniziativa commerciale, i *cabinets* evolvono rapidamente prendendo la forma di società letterarie, che prevedono l'associazione dei membri ai fini dell'autofinanziamento.

Ciò che mi sembra interessante rilevare di quanto accade nel XVIII secolo è, evidentemente, data la rapida accelerazione che la diffusione dei *cabinets* conosce, la netta e significativa espansione dei bisogni informativi, «in concomitanza con le prime grandi scoperte tecnico-scientifiche che apriranno la strada alla Rivoluzione industriale» [Traniello 1997], espressi da strati di popolazione da subito molto più ampi della tradizionale categoria dei "dotti".

---

persona diventare impercettibilmente la personalità coltivata e borghese [Habermas 1971], si inserisca proprio in questo quadro storico, e precisamente nella dinamica di uso pubblico dei libri di cui qui ci proponiamo di trattare.

<sup>5</sup> Faccio qui riferimento alla definizione habermasiana di *opinione pubblica* come «risultato illuminato della riflessione comune e pubblica sui fondamenti dell'ordine sociale» [Habermas 1971, p. 111]



## 4.2 Il concetto di *Encyclopédie* e la nascita della biblioteca popolare

La novità nel processo di concettualizzazione della biblioteca pubblica - cui però non corrisponderà, in Francia, un modello innovativo di attuazione - viene dalla Rivoluzione francese e dall'impostazione che del problema dà l'Illuminismo, nella specifica corrente dell'Enciclopedismo.

Se è vero che la voce *Bibliothèque* dell'*Encyclopédie* non contiene particolari indicazioni in proposito, poiché indugia in una trattazione perlopiù storica e non coglie la questione sotto un profilo politico-culturale, è però anche vero che l'opera culturale di Diderot e D'Alembert contribuisce altrove, in modo sostanziale, alla rifondazione del concetto.

In due modi: innanzitutto, all'interno della voce sopracitata vengono incluse nel novero delle biblioteche a carattere pubblico tutte quelle biblioteche, anche private, «nelle quali fosse consentito l'accesso agli studiosi che volessero compiere proprie ricerche» [Traniello 1997, p. 22]. Con questo contribuendo a delineare i tratti della nozione di pubblico elaborata nel XVIII secolo, che includeva a questo punto «tutti i privati che come lettori, ascoltatori e spettatori, fermo restando il presupposto della cultura e della proprietà, potevano impadronirsi degli oggetti in discussione» [Habermas 1971, p. 52] anche attraverso l'accesso a strutture, quali le biblioteche, che potessero raccogliere e offrire i messaggi in questione [Chartier 1991]. In qualche modo, molto in anticipo rispetto alla prima elaborazione di un modello normativo del servizio pubblico bibliotecario, il concetto di pubblica lettura subisce una sorta di deistituzionalizzazione. Anzi, è proprio a partire da questa lettura al di fuori dei confini dell'istituzione che prende forma la possibilità di elaborare l'idea stessa di *public library*, così come verrà informata nel

mondo anglosassone. Nella foga dell'Illuminismo rivoluzionario, in ambito francese, in un paradosso temporale che, per quanto senza troppa consapevolezza, alla tesi fa precedere l'antitesi, si va al di là del «*paradigma razionalistico problema-soluzione*» alla base delle «istituzioni dello Stato moderno cui competono conoscenza di, e intervento su, i *social problems*» [De Leonardis 1988, p. 52]: il pubblico è sostanzialmente, per gli enciclopedisti, il pubblico dei lettori dell'Enciclopedia - in un'ottica più volontarista che organicista - e non c'è in questo, ancora, neppure l'avvisaglia di quella definizione di popolo come detentore dei poteri sovrani che troverà densità, durante la Rivoluzione, nella parola *Nazione*.

Ciò che tiene insieme il pubblico delle biblioteche, di qui in avanti, è dunque la pratica stessa della lettura: e in questo il servizio bibliotecario pubblico troverà uno dei suoi fondamenti più saldi e pericolosi, se consideriamo che ancora oggi, nell'intento di supplire con la retorica alla mancata definizione normativa dell'istituto in Italia, uno dei maggiori biblioteconomisti italiani scrive che «la condizione di "pubblica" la biblioteca non la riceve istituzionalmente, ma se la deve guadagnare e confermare giorno per giorno: con la sua attività. Insomma, una biblioteca è pubblica se funziona da biblioteca pubblica» [Crocetti 1992].

Alla rifondazione dell'idea di biblioteca l'Enciclopedismo collabora, in secondo luogo, definendo l'Enciclopedia stessa. L'articolo *Encyclopédie*, difatti, reimposta la questione della conoscenza nell'ottica dello scopo, superando - in anticipo sulla storia - il problema del patrimonio librario come bene nazionale, nel nome del quale la Rivoluzione provvederà qualche decennio dopo alla confisca e alla nazionalizzazione di tutte le biblioteche private del regno.

In questo caso la categoria che promuove una innovazione profonda del servizio bibliotecario - per via indiretta e ancora una volta smentendo, nella teoria, dei fatti ancora a venire - è quella di

*utilità*; la quale non nasce nel contesto di una riflessione sul servizio pubblico, ma appunto in quello della riflessione di Diderot sulla propria opera; e tuttavia risulterà strutturale per la nascita dell'istituto della biblioteca, prima *popolare*, poi *pubblica*. «En effet, le but d'une Encyclopédie est de rassembler les connoissances éparses sur la surface de la terre, d'en exposer le système général aux hommes avec qui nous vivons, et de le transmettre aux hommes qui viendront après nous; afin que les travaux des siècles passés n'aient pas été des travaux inutiles pour les siècles qui succéderont; que nos neveux, devenant plus instruits, deviennent en même temps plus vertueux et plus heureux, et que nous ne mourions pas sans avoir bien mérité du genre humain» [Diderot 1755]. Con questo l'Enciclopedia rende inutile la biblioteca facendosi essa stessa la migliore delle biblioteche: da queste ultime scrolla l'inutile condensando in «un numero di volumi ordinati» [Diderot 1755] tutto ciò che è ritenuto dagli autori *socialmente utile*. Il pubblico trova qui ulteriore definizione nella pratica dell'utilità, sublimata nell'Enciclopedia e non nell'istituzione bibliotecaria. A dimostrazione di ciò vediamo infatti come, sotto il nome di *Popolo*, nel XII volume, Louis de Jaucourt provveda a includere esclusivamente le classi «illetterate», che né possiedono biblioteche private né hanno possibilità di accedere alla pubblica lettura: *pubblico* non è popolo né Stato, né alcuna altra classe socialmente o politicamente individuabile, bensì quei privati «lettori, ascoltatori e spettatori» dinanzi al palcoscenico dei libri. Nondimeno, Diderot, rispondendo ai suoi detrattori, affermerà che una Enciclopedia ben fatta è «libro del popolo e non dello Stato» [Diderot 1755]<sup>6</sup>: ci appare qui abbastanza chiaro come sfugga a una

---

<sup>6</sup> Evidentemente, il termine "popolo" conosce una definizione decisamente contraddittoria all'interno del pensiero enciclopedista. Tant'è che, sotto l'articolo *Autorité*, Diderot così scrive: «le gouvernement, quoique héréditaire dans une famille, et mis entre les mains d'un seul, n'est pas un bien particulier, mais un bien public, qui par conséquent ne peut jamais être enlevé au peuple, à qui seul il appartient essentiellement et en pleine propriété» [Diderot 1755];

definizione dai contorni chiari il concetto della *pubblicità* del sapere, esplicitabile attraverso l'istituzione del servizio di biblioteca pubblica. Anche perché, è utile non dimenticarlo, la consacrazione dell'*Encyclopédie* come Libro per eccellenza passava attraverso la condanna della biblioteca: «funzione del sapere la prima, chiusura di esso nelle maglie del sapere statale, la seconda» [Traniello 1997]<sup>7</sup>. Pur tuttavia, nello slancio dei teorizzatori dell'Illuminismo non possiamo non riconoscere un invito alla socializzazione della conoscenza, fattasi *bene comune*<sup>8</sup> attraverso, appunto, la categoria dell'utilità. Nei fatti, l'intento non troverà una vera e propria attuazione: la messa in opera sarà potente, ma non renderà giustizia delle potenzialità insite nella teoria e della sua applicabilità in una forma di servizio pubblico innovativo. E questo perché alla biblioteca si riconosce la più nefasta delle caratteristiche, propria di tutti gli orpelli legati allo statalismo *ancien régime*: quella dell'inutilità.

---

salvo poi aggiungere che «le peuple qui admire tout ce qu'il n'entend pas, croit toujours que celui qui parle le plus, et le moins naturellement, est le plus habile».

<sup>7</sup> La biblioteca finisce per fare infatti addirittura la parte della struttura dedicata alle nevrosi dei bibliomani, nell'articolo *Bibliomanie* di D'Alembert: «Ainsi un philosophe en entrant dans une bibliothèque, pourroit dire de presque tous les livres qu'il y voit, ce qu'un philosophe disoit autrefois en entrant dans une maison fort ornée, *quam multis non indigeo*, que de choses dont je n'ai que faire!» [D'Alembert 1755]; lo stesso D'Alembert, tuttavia, lascia aperta una possibilità di riscatto laddove indica come fausto il caso di quel *savant* che, in possesso di una collezione di libri sterminata, strappava da ogni volume soltanto le cinque o sei pagine davvero utili, ottenendo così una selezione *efficace* di un sapere altrimenti inerte.

<sup>8</sup> Sull'argomento della conoscenza come *Common* torneremo più avanti; qui può tuttavia servire il riferimento alla definizione di *bene comune* data da Paolo Ferri in prefazione al testo curato da Charlotte Hess e Elinor Ostrom, secondo cui «Commons sono quei beni che sono proprietà di una comunità e dei quali la comunità può disporre liberamente; si tratta cioè di beni che appartengono allo stesso gruppo di individui e di cui i membri di questo gruppo possono liberamente disporre» [Ferri 2009]

Durante la Rivoluzione si procederà dunque pedissequamente alla confisca di tutto il patrimonio librario ecclesiastico, sulla scorta del decreto sulla nazionalizzazione votato dall'Assemblea Costituente il 2 novembre 1789. Il che non servirà, però, a mutare il quadro concettuale che definisce la conoscenza come *héritage*, piuttosto che come *bene comune*: cambia la definizione della proprietà, ma non la destinazione d'uso<sup>9</sup> dell'oggetto-libro.

Rispetto ai *cabinets littéraires* aperti al pubblico che, su iniziativa privata, si erano moltiplicati nel Settecento francese, la pratica d'impiego del libro conosce l'involuzione che li rinchiude nei *dépôts littéraires*, istituti fondati nel 1791 per la raccolta del patrimonio confiscato in attesa che questo - dopo opportuna selezione - trovasse delle sedi accessibili per la pubblica consultazione. Tali sedi conosceranno vicende contorte, anche a causa dei successivi avvicendamenti di potere in Francia in seguito ai primissimi anni della Rivoluzione e in effetti, nonostante l'impegno profuso da alcuni nella materia biblioteconomica - primo fra tutti l'abate Grégoire, bibliotecario della città di Parigi -, i risultati raggiunti sul campo non saranno degni di grande nota. Il motivo è del resto rintracciabile proprio nel fatto che, a livello teorico, non ci si preoccupò di dirimere l'aporia che riguardava la destinazione del patrimonio, per cui non si trovò conciliazione tra le esigenze di conservazione e di socializzazione dello stesso<sup>10</sup>.

L'Italia, seppur partendo da altri presupposti - ovvero i problemi derivanti dal processo di unificazione nazionale - conoscerà in

---

<sup>9</sup> Ci torneremo in seguito approfondendo il concetto, ma mi preme qui ricordare che la prima delle leggi individuate da Shiyali Ranganathan per inquadrare la disciplina biblioteconomica è «Books are for use» [Ranganathan 1957].

<sup>10</sup> L'aporia era in effetti tale se, come vedremo meglio, l'unica soluzione consisteva in realtà nello scindere le due esigenze e incanalarle nell'alveo di due istituzioni differenti: quello delle biblioteche di conservazione e quello delle biblioteche pubbliche, profondamente differenti tra loro.

seguito problemi non dissimili: molto a lungo, ancora durante tutto l'Ottocento, «le biblioteche pubbliche sono pensate più come complesso di raccolte storicamente costituite e da riorganizzare in nuove strutture amministrative che come servizi da creare in risposta a nuovi bisogni culturali nati nella società contemporanea» [Traniello 1997, p. 133]

Lo scarto avviene, ancora una volta, in un ambito che sfugge al quadro normativo statale: mentre la definizione del carattere pubblico della biblioteca rimane totalmente a margine della riflessione sulle politiche pubbliche, in Italia e in Francia nascono, nei primi decenni dell'Ottocento, le biblioteche popolari, programmaticamente volte alla "educazione del popolo". Il che ci fornisce l'ennesima riprova del fatto che, poiché si tratta di uno spazio cui le politiche pubbliche hanno sempre faticato a dare forma, il servizio di pubblica lettura - ora come ormai da pressoché due secoli in qua<sup>11</sup> - conosce un'evoluzione che ha il proprio avamposto nelle pratiche attivate dagli operatori sul campo, più che in una pianificazione politica. In un certo modo, assistiamo qui all'inversione delle fasi che scandiscono il meccanismo dell'innovazione<sup>12</sup>: se partiamo dall'assunto che «l'innovazione non è il nuovo, o ciò che avviene nel mutamento puro e semplice; è quell'incremento di forme di razionalità sociale e politica che risulta tale agli occhi di attori interessati» [Donolo-Fichera 1987, p. 23], ancor più radicalmente possiamo dire che le biblioteche conoscono durante la metà dell'Ottocento un mutamento morfologico e sostanziale non del tutto intenzionale - *accidentale*, per mutuare un'espressione di Pierluigi Crosta [Crosta 1987] - ma profondamente

---

<sup>11</sup> Mi riferisco, riguardo al presente, ai due casi studio presi in esame, di cui diffusamente avremo modo di parlare più avanti.

<sup>12</sup> Il riferimento è qui alle fasi che «si possono allineare in un *continuum* che va dall'innovazione indotta politicamente, a partire cioè dalla politica, all'innovazione che risulta, per come emerge dall'interferenza tra sociale e politico» [Donolo - Fichera 1987, p.29]

denso, da cui si svilupperà la politica con cui, *a posteriori*, verrà disciplinata la materia. Tant'è che, quando la Gran Bretagna, prima tra tutti, deciderà di legiferare sull'argomento, provvederà innanzitutto all'istituzione di una commissione di studio su ciò che si stava producendo in Francia e in Italia.

In questi due Paesi, in effetti, dopo l'iniziale entusiasmo dettato dalla riconquista del patrimonio librario alla Nazione - in un caso alla nazione repubblicana e illuminista, nell'altro alla nazione unificata sotto le insegne sabaude -, i rispettivi governi si arrendono dinanzi al difficile compito di conferire *utilità* al bene nazionalizzato.

Alle nuove istanze sociali prodotte dai mutamenti avvenuti nell'alveo di quella che per semplicità chiamiamo Rivoluzione industriale, che «non potevano non influire anche sui processi della comunicazione scritta e, in particolare, sul momento specifico di quel processo costituito dalla lettura» [Traniello 1997]<sup>13</sup> risponderanno dunque le numerose iniziative di «biblioteche popolari», volute da movimenti filantropici laici (talvolta anche dal mondo imprenditoriale stesso) e religiosi, dall'associazionismo moderato e da quello socialista.

Le nuove istanze in materia di lettura e informazione espresse da fasce di popolazione sempre più ampie cominciano a farsi strada appena superata la fase della Rivoluzione industriale più "dura", quella che con più veemenza intacca e sconvolge gli assetti sociali e di potere delle società europee pre-industriali. In generale, ciò che viene rilevato - o che, tra quanto rilevato, riterrei di riportare per una serie di motivi che vedremo di seguito - è «una crescita diffusa dei bisogni informativi dapprima puramente immediati, poi rivolti anche all'acquisizione di strumenti di valutazione della realtà individuale e

---

<sup>13</sup> Il riferimento è alla lettura della Rivoluzione industriale secondo la quale questa fase storica ha comportato la risemantizzazione di concetti quali «industria», «democrazia», «classe» e «cultura», cruciale per la revisione delle politiche culturali avviate nei Paesi anglosassoni [Williams 1968].

collettiva, nonché di evasione da quella stessa realtà mediante una lettura a scopo ricreativo» [Traniello 1997, p. 136]. Preliminare a queste necessità risulta, naturalmente, una seria battaglia contro l'analfabetismo, condizione prevalente per le classi subalterne nel XIX secolo [Cipolla 1971].

Le iniziative di biblioteche popolari nascono dunque nel quadro di questa massiccia opera pedagogica rivolta ai ceti popolari<sup>14</sup>, all'interno della quale è possibile individuare vari obiettivi soggiacenti, più o meno espliciti, raggruppabili sotto due filoni principali. Da un lato, evitando così ogni rischio di demagogica esaltazione di una filantropia nient'affatto disinteressata, non si può non rilevare l'intento di esercitare un controllo sulle letture delle classi lavoratrici, a tutela della morale individuale e familiare ma anche dell'assetto sociale caro ai ceti imprenditoriali e ai governi conservatori e liberali, contro i quali avrebbe potuto agire la diffusione della letteratura di marca socialista e anarchica. In traluce è inoltre a volte possibile scorgere la speranza di ottenere, innalzando il livello di istruzione, un aumento della redditività del lavoro dipendente; d'altro canto, tuttavia, si riconosce non di rado una volontà genuina di offrire pubblico accesso alla lettura, nell'ottica della effettiva promozione sociale e politica dei lavoratori [Lazzari 1985].

Del resto, la nascita della *public library*, in Gran Bretagna, rientra in questo medesimo quadro di ricezione delle istanze della modernità; la differenza sostanziale risiede nel fatto che, nel mondo

---

<sup>14</sup> In Italia si è parlato soprattutto di «istruzione popolare», intesa come l'insieme di iniziative che andavano dall'estensione alle masse popolari del sistema scolastico all'istituzione di sistemi paralleli. Il termine «educazione popolare» veicola un significato meno progressivo, in quanto indica il più o meno velato tentativo, attuato dalla classe dirigente, di forgiare secondo le proprie necessità l'opinione politica e culturale delle classi lavoratrici all'indomani della nascita del nuovo Stato unitario. Interessante, in proposito, D. Bertoni Jovine, *Storia dell'educazione popolare in Italia*, Laterza, Bari 1965.



anglosassone, il servizio rientra da subito nell'insieme giuridico dei *Commons* - dei quali una individuazione normativa cogente è sempre carente nell'Europa continentale [Ferri 2009].

Nel tentativo di fornire una cornice esplicativa alle dinamiche in analisi, potremmo osare una lettura sintetica azzardando che, laddove si è avuta una minore forza di occupazione di spazio istituzionale da parte delle strutture bibliotecarie più tradizionali a funzione perlopiù archivistica e conservativa, le esigenze veicolate dalle biblioteche popolari hanno avuto lo spazio necessario per affermarsi e tradursi in un vero sistema collaterale alla definizione del servizio pubblico. È quanto, sulla scia dell'esempio fornito dai Paesi anglosassoni (Gran Bretagna ma anche, a stretto giro, Stati Uniti), succederà in tutta l'Europa centro-settentrionale nella prima metà del Novecento. Al contrario, dove la resistenza all'innovazione comportata dall'adozione di una nuova idea di lettura orientata all'uso pubblico è stata più marcata e la politica bibliotecaria di Stato si è concentrata sull'affermazione di una "cultura nazionale" veicolata dal concetto di *proprietà* del patrimonio librario, le biblioteche popolari sono rimaste un fenomeno marginale e non sono confluite in un insieme di servizi organizzati e gestiti da enti pubblici territorialmente radicati, come da subito è successo in Inghilterra [Traniello 1997].

Dunque, mentre in Francia e in Italia la biblioteca popolare si è a lungo posta su un filone parallelo a quello delle biblioteche pubbliche nazionali e municipali, unicamente orientate alla conservazione delle raccolte librerie *statali*, in Gran Bretagna essa è stata fin dall'inizio *public library*, sottoposta a riconoscimento normativo statale. Qui il servizio di pubblica lettura ha quindi trovato definizione istituzionale fin dal 1850, anno di promulgazione del *Public Libraries Act*; con questo ponendo fine - tramite la categoria del *bene comune* riconducibile a quella illuminista dell'*utilità* - a un dualismo concettuale e di pratiche, deleterio per l'attuazione di un solido piano di politiche pubbliche, che funesterà ancora a

Novecento inoltrato la Francia e l'Italia, dove alla biblioteca di conservazione - deputata alla tutela dell'*héritage* della conoscenza - fa riscontro un sistema più o meno autogestito e non normato, sostanzialmente irrilevante, di biblioteche popolari per la pubblica lettura.

### **4.3 Dalla biblioteca popolare alla biblioteca pubblica**

Se possiamo azzardare l'ipotesi che l'aporia dicotomica dei sistemi bibliotecari italiano e francese così come si conserveranno fino al secondo dopoguerra costituisca un esempio di azione orientata da razionalità materiale - alla luce del duplice scopo di decretare attraverso la proprietà la nazionalità dei beni librari e di rendere questi beni accessibili alla nazione intesa come popolo -, potremmo allora sostenere che il mondo anglosassone compia lo scarto di portare l'intuizione nell'orizzonte di una razionalità formale, risolvendo l'aporia attraverso una risposta strutturata e istituzionalmente definita.

Il quadro categoriale di riferimento, cui già abbiamo accennato, è quello dei *Commons*, nel quale da subito trova collocazione il servizio di pubblica lettura, poiché fin dall'inizio le biblioteche vengono interpretate non come depositarie di beni pubblici, bensì come fornitrici di pubblici servizi [Agnoli 2009].

Il sistema bibliotecario - anche il concetto di sistema soggiace all'approccio anglosassone già nella descrizione che ne fornisce il lavoro del Select Committee del 1849, il quale condurrà alla formulazione del Public Library Act un anno dopo - nasce dunque già all'interno di un processo che prevede e norma l'individuazione degli scopi, delle risorse economiche necessarie, delle loro fonti e

della loro allocazione, delle modalità di gestione e valutazione della stessa, delle categorie professionali specifiche; ovvero, esso corrisponde alle esigenze e alla conformazione della società moderna burocraticamente organizzata, così come descritta da Weber.

Un siffatto approccio fa sì che, mentre nel resto d'Europa la questione della pubblica lettura rimarrà ancora a lungo impigliata nelle maglie di una definizione giuridica lacunosa e di un approssimativo slancio volontaristico gestito in forma di beneficenza, negli Stati Uniti e in Gran Bretagna il movimento per le biblioteche popolari prenda immediata coscienza della necessità di inserirsi nel tessuto delle biblioteche comunali, dotandosi di carattere pubblico.

Al di là della teoria francamente (mi pare) debole di chi vede una differenza sostanziale tra le biblioteche pubbliche (per tutti) e le biblioteche popolari (per il popolo), il terreno su cui si gioca la partita che vede la nascita del moderno sistema bibliotecario è, a questo punto, squisitamente istituzionale.

Per quanto sia eccessivo ritenere che la nozione contemporanea di *public library* sia sorta dalla democrazia moderna nei Paesi anglosassoni [Carini Dainotti 1964], poiché questo trascura tutte le premesse culturali poste dall'Illuminismo e dalla Rivoluzione francese, è però innegabile che il terreno a contesto della formulazione del Public Library Act del 1850 fosse quanto mai fecondo, nella Gran Bretagna che già si trovava nella fase matura della Rivoluzione industriale, anche dal punto di vista dei suoi riverberi politici. Sul terreno istituzionale, il Reform Act del 1832 aveva esteso notevolmente il diritto di voto, mentre il Municipal Corporations Act del 1835 aveva disegnato l'assetto burocratico delegando una parte considerevole dei poteri di governo agli enti

locali<sup>15</sup>. Al contempo, la società civile risulta animata da associazioni e movimenti che fanno della pretesa di una maggiore informazione sulla vita pubblica una delle istanze più sentite, mentre si afferma la pratica dei *public meetings* (adunanze di cittadini che appoggiano pubblicamente le richieste di riforma) che contribuisce a rendere più pressante il dibattito sulla pubblica istruzione. Senza considerare che, dalla metà del XIX secolo, si assiste all'espansione vertiginosa della stampa periodica, in particolare dei quotidiani.

È forse bene notare che, in un siffatto quadro, il tema delle biblioteche si sposta dal terreno dei comportamenti di lettura a quello della morale sociale [Traniello 2005]<sup>16</sup>, che coinvolgeva, tra le altre, le questioni dell'alfabetizzazione della popolazione residente in aree rurali e quella dell'educazione per adulti.

---

<sup>15</sup> Vedremo in seguito quanto risulterà fondamentale per gli sviluppi del sistema bibliotecario inglese questa premessa, che indica il *self-government*, con le responsabilità delegate alle comunità locali, come uno dei pilastri del sistema politico britannico. Cfr Keir 1964: «Questo nuovo sistema fu esteso a tutti i *boroughs* e riprodotto a vari livelli per altre unità amministrative, cosicché il governo locale venne interamente municipalizzato nell'Inghilterra moderna, con risultati sia buoni sia cattivi. [...] L'effetto principale di queste innovazioni fu quello di coprire il territorio inglese con molteplici autorità locali che amministravano aree differenti per differenti obiettivi».

<sup>16</sup> Dinanzi al Committee, Edward Edwards, uno dei bibliotecari che più si erano battuti a mezzo stampa per denunciare l'arretratezza del servizio bibliotecario pubblico in Gran Bretagna, dichiara che «la mancanza di accessibilità a dei buoni libri è una delle cause dell'arretratezza di questo Paese rispetto alla diffusione dell'educazione in larghe porzioni della popolazione. [...] Ritengo che l'accesso a buone biblioteche sarebbe un valido mezzo di promozione della situazione educativa del paese» [House of Commons. Select Committee on Public Libraries, *Report*, 1849].

Da non trascurare, inoltre, il fatto che la campagna per la *public library* veniva condotta in stretto affiancamento con quella contro l'alcolismo, tant'è che l'antiporta della prima edizione dell'opera di Thomas Greenwood *Free Public Libraries* riporta una vignetta dal titolo *I rivali*, in cui si fronteggiano una *public library* e una *public house*.

A riprova di questo, ecco uno dei punti che risultano fondamentali per operare il distacco dall'aporia franco-italiana: fin dai lavori della Commissione del 1849, mai si accenna a raccolte librerie intese come *beni* da tutelare, non si auspicano azioni di esproprio di patrimoni privati, non vi è accenno alla esigenza di edificare, attraverso l'*héritage* librario, una *cultura nazionale*, cosa di cui invece parla chiaramente il Decreto della Costituente francese del 1789. Piuttosto, si sancisce da subito la necessità che le *public libraries* risultino pienamente accessibili e dunque gratuite e non associative. Tant'è che uno dei membri del Select Committee giunge a criticare l'indeterminatezza dell'aggettivo *public* e suggerisce la denominazione di *libraries freely open to the public*.

Ai fini della formulazione dell'idea di *public library* - e a conferma di quanto fosse necessario e preliminare lo scioglimento del nodo che rendeva inseparabili la conservazione e l'uso pubblico utile nei Paesi dell'Europa continentale - è cruciale il ruolo della biblioteca del British Museum: la funzione di tutela e conservazione dei libri intesi come patrimonio viene assunta esclusivamente da tale istituto, che mai fu *public library*, nonostante fosse, naturalmente, un ente pubblico. Con questo, si alleggeriscono le biblioteche locali da ogni velleità conservativa e vengono liberate le risorse per un servizio pubblico innovativo.

Il Public Library Act, nel 1850, prendendo atto del rapporto del Select Committee, fonda la nozione contemporanea di biblioteca pubblica, individuando come finalità consostanziale al servizio l'*informazione* - che fa riferimento alla categoria illuminista dell'*utilità*, tenendo conto di uno dei concetti fondativi per il diritto anglosassone, ovvero quello del diritto alle *pari opportunità*. Il che comporta tutte le conseguenti determinazioni della *public library*: l'imprescindibilità di una raccolta libraria alla luce dell'attualità (che comprenda libri di recente pubblicazione, giornali e riviste), non unicamente orientata allo svago (che preveda quindi testi di politica,

teologia e filosofia), poiché, come si legge nel testo della rapporto del Committee, l'espressione quotidiana della società britannica è «nel mondo del lavoro organizzato in forma collettiva»<sup>17</sup>.

Anche l'utenza del servizio viene giuridicamente definita, all'interno di un più vasto quadro di comunicazione sociale [Traniello 1997], sancendone la vocazione democratica: per quanto, nei fatti, sia evidente che l'istituto è rivolto prevalentemente alla *working class*, normativamente si vuole che le *public libraries* «non debbano in alcun modo essere biblioteche *professionali* o *per lavoratori*, ma biblioteche *civiche*» [Edwards 1859].

In ogni caso, uno dei motivi di assoluta originalità è da ricercare nel tema, presente ovunque in sottotraccia alla legge, del *self-government*: l'Act del 1850 (che su questo punto non conoscerà mutamenti) è una legge unicamente permissiva, e non per questioni di decentramento amministrativo, ma piuttosto perché attribuisce la responsabilità del servizio all'ente locale, configurato come *Library Authority* e dotato quindi di Comitati locali appositi.

Il legame fortissimo tra *public library* e *self-governement* sarà fondamentale per delineare le funzioni e la stessa natura dell'istituto, anche per una questione che, come avremo modo di vedere, è per noi centrale: quella dello spazio. Infatti, se le raccolte librerie possono pervenire da donazioni o essere costruite con metodi che la legge non prevede, l'autonomia locale si esplica innanzitutto nella creazione della biblioteca intesa come *spazio fisico attrezzato*, tant'è che unicamente all'*edilizia* bibliotecaria possono essere destinati i proventi della tassa specifica.

In questo modo la biblioteca, che già nelle premesse teoriche e nell'individuazione delle finalità dell'istituto aveva rinunciato a costituirsi come contenitore di libri, acquisisce anche

---

<sup>17</sup> E ancora, poco oltre: «La grande educazione pratica del cittadino inglese deriva dal rapporto incessante tra uomo e uomo nel lavoro e dallo scambio e scontro di opinioni provocati dal nostro sistema di autogoverno locale».

un'impostazione spaziale dinamica, di artefatto orientato dall'uso e all'uso. Lo spazio accoglie differenti funzioni (*significati*, diremmo, nell'ottica del ragionamento che porteremo avanti) cui vengono attribuiti differenti ambienti (*estetiche*, se vogliamo), il tutto sulla base dell'individuazione del *Reference Department* (consultazione in sede) e del *Lending Department* (prestito, con branche fuori sede).

Vi è poi un'ulteriore implicazione: infatti, oltre a determinare il disegno dello spazio interno<sup>18</sup>, la natura dell'istituto della biblioteca pubblica così come viene definito dalla legge inglese dà alla questione spaziale, di qui in poi, respiro urbano. Poiché l'istituto, come abbiamo visto, è inscindibilmente legato alla comunità e al territorio su cui trova radicamento, esso è intrinsecamente concepito come soggetto volto all'espansione e al dinamismo, i cui risultati si trovano continuamente sottoposti al vaglio della comunità e dell'amministrazione.

La crescita è, per la *public library*, «una sorta di imperativo che investe tutti gli aspetti del servizio» [Traniello 2005], volto all'incremento del fattore posto al vertice della piramide, ovvero l'utenza, dal momento che «il consumo considerato migliore del bene pubblico costituito dalla biblioteca è quello massimo che la struttura responsabile del servizio riesce a realizzare» [ibidem, p. 49].

Ai fini, dunque, di espandere e conquistare un numero sempre crescente di utenti, l'istituto bibliotecario deve costantemente mirare all'accrescimento della sua dotazione libraria, alla intensificazione dei rapporti con l'utenza stessa, alla diffusione capillare sul territorio. A

---

<sup>18</sup> Facciamo qui riferimento ai criteri che saranno da qui in poi alla base della progettazione delle *public libraries*: per esempio la necessità di garantire libero accesso alle scaffalature (secondo il principio enunciato da James Duff Brown nel 1892 «Let the public inside, place the staff outside»), la classificazione per aree semantiche (metodo Dewey di catalogazione e posizionamento), la previsione di spazi a destinazione specifica come l'emeroteca e la sezione ragazzi etc. In ogni caso, si rimanda al capitolo successivo per una trattazione esaustiva.

corollario di questi obiettivi, la legge inglese prevede, sin dal 1850: l'ampia accessibilità alla stampa d'informazione, per la quale è preferibile individuare apposite sezioni e sale di lettura dedicate, l'indirizzamento di servizi specifici a specifiche categorie di utenti (sezione per ragazzi, sezioni di storia locale, raccolte musicali etc), la garanzia dell'accessibilità anche per utenti con problemi particolari, l'organizzazione di attività educative e culturali<sup>19</sup>, la disponibilità a ospitare associazioni scientifiche o socialmente utili e le loro attività, l'estensione degli orari d'apertura soprattutto alle ore non lavorative, l'adozione della classificazione Dewey<sup>20</sup>.

Soprattutto, tutto ciò deve avvenire in stretta relazione con le esigenze espresse dal luogo, il che significa che ogni istituto bibliotecario locale - a maggior ragione in ambito urbano - deve prevedere delle ramificazioni verso la periferia del territorio, perché la distanza dal centro non diventi una delle discriminanti nella determinazione dell'accessibilità al servizio pubblico.

Sempre nell'ottica di garantire pari opportunità, dunque, prenderà piede fin dal XIX secolo in Gran Bretagna una vera pianificazione in chiave urbanistica della rete bibliotecaria, per cui lo sviluppo urbano è tenuto a prevedere e accollarsi l'espansione strutturale del tessuto delle *public libraries*<sup>21</sup>; e per cui, contemporaneamente, è necessario prevedere un adeguato servizio bibliotecario anche per le aree non fortemente urbanizzate, in particolare per quelle agricole.

---

<sup>19</sup> Sulla base di questa indicazione, per esempio, la biblioteca dell'Università di Cambridge diede vita, nel 1873, a una sorta di università popolare diffusa sul territorio

<sup>20</sup> Il metodo Dewey, sostituendo alla catalogazione del patrimonio per data di acquisizione da parte dell'istituto la catalogazione in base all'area semantica di appartenenza dell'opera, incoraggia una fruizione libera e autonoma delle raccolte librerie da parte degli utenti, i quali possono creare degli itinerari personali lungo percorsi semantici attraverso gli spazi della biblioteca.

<sup>21</sup> In tal senso, saranno fondamentali gli adeguamenti normativi apportati dal New Public Libraries Act del 1919.



La costante tensione ideale della *public library* è dunque, da sempre, quella del soddisfacimento delle più ampie porzioni di utenti e di territorio. Tale tensione si è concretizzata, nel corso del tempo, in iniziative di circolazione libraria e di biblioteche itineranti (tuttora i Bibliobus sono attivi all'interno di molti sistemi bibliotecari italiani), condensatesi in modelli organizzativi via via più complessi, che prevedono l'impiego di concetti come quelli di *rete* e, in seguito, di *sistema*.

La domanda, tuttora non completamente soddisfatta, è rivolta al futuro, e alle conseguenze che possono comportare, sul concetto di biblioteca pubblica come *spazio fisico attrezzato*, le tecnologie che permettono l'accesso al patrimonio librario senza che lo spazio fisico, appunto, costituisca una delle variabili in gioco.

Se è vero - come sembra emergere da una lettura storica e come continueremo a sforzarci di argomentare - che fin dalla sua nascita tale servizio pubblico ha trovato significato anche - e in modo non trascurabile - nelle proprie condensazioni estetiche, la domanda che lasciamo qui aperta non mi sembra, ai fini del presente lavoro, affatto ininfluyente.

## V. MODELLI DI BIBLIOTECA NELLA PROSPETTIVA DELL'ESTETICA ORGANIZZATIVA

### 5.1 La biblioteca come servizio

La biblioteca pubblica è un'organizzazione - situata nell'insieme degli artefatti sociali che, nei loro diversi aspetti, alimentano «processi di creazione di significati e di realtà» [Bifulco 2002] - che trova radicamento teoretico in due parole cruciali: *sistema* [...] e *servizio*<sup>1</sup>. Dico qui "parole" e non "concetti" perché, benché si ritrovino nell'uso comune di tutti gli attori che operano all'interno dell'organizzazione, in più occasioni abbiamo rilevato una non completa padronanza del significato profondo dei due termini, i quali sembrano pertanto soprattutto fondare dei repertori

---

<sup>1</sup> Il concetto si intende qui in una doppia accezione, della quale si cercherà in seguito di rendere conto: quella classica di *welfare state*, per cui vale l'equazione tra *pubblico* e *statuale* e dunque politiche e servizi vengono erogati in quanto *beni pubblici* - in sé - indipendentemente dalla posizione pubblica dei destinatari e da ogni forma di azione pubblica; e quella che supera la precedente e sposta l'attenzione sulle interazioni processuali, rompendo l'equazione di cui sopra e mettendo in discussione la posizione passiva e oggettivata assunta dal destinatario, al quale viene attribuito lo statuto di attore pubblico [Bifulco - de Leonardis 2005]. Spostando il fuoco, potremmo dire che, nel secondo caso, si suppone la possibilità di veicolare un ritorno alla *detenzione pubblica del discorso pubblico* [Bourdieu 1995], alienandolo dal dominio statale.

giustificativi, piuttosto che ordinare un discorso interno alla disciplina<sup>2</sup> [Foucault 1971, Bourdieu 1995].

Beninteso, l'uso quotidiano che le rende nebulose nel senso comune organizzativo non toglie validità fondativa a tali categorie, tanto che Wendy Pradt Lougee, includendo la biblioteca tra i beni comuni - secondo la definizione di Hess e Ostrom - la definisce come «insieme di sistemi e servizi» [Lougee 2007].

Tuttavia, come dicevamo, nell'impiego quotidiano, i due concetti finiscono per incrociarsi e talvolta sovrapporsi, tanto in base al senso che viene loro attribuito quanto per le ricadute che essi comportano sul modello operativo messo in opera.

E mi preme peraltro qui specificare, sperando di non risultare ridondante, che quella che mi appresto qui a restituire è una descrizione del servizio bibliotecari pubblico così come la si coglie dal discorso interno alla disciplina, in modo da portarne alla luce le retoriche latenti.

Ciò detto, per rimanere nell'ambito della disciplina biblioteconomica, potremmo fare riferimento a Giovanni Solimine, là dove scrive che «ogni istituto è l'espressione di un sistema ambientale e socio-culturale, di un sistema di circolazione delle conoscenze, che si rispecchia nelle sue raccolte, nella sua stessa configurazione fisica, nel suo quotidiano modo di agire. Una biblioteca improntata alla soddisfazione degli utenti, e che orienti le sue scelte alla ricerca della massima efficacia, si lascerà plasmare dall'andamento dei servizi e risulterà confezionata dall'uso che il pubblico ne farà» [Solimine 2004]. La definizione ha un andamento circolare: la biblioteca - che è un servizio - funziona in risposta alla

---

<sup>2</sup> Naturalmente, diversa è la situazione se si prende in esame la teoria biblioteconomica laddove essa si dispiega: sulle pubblicazioni specialistiche e nella modellizzazione della biblioteca pubblica a un alto grado di astrazione. Svilupperemo meglio in seguito, comparando i nostri casi di studio, tale questione.

domanda espressa dall'(eco)sistema in cui agisce; a contrappunto, però, l'organizzazione produce a sua volta un sistema *interno* mai autoreferenziale, plasmabile dall'*andamento dei servizi* stessi.

La biblioteca pubblica consente dunque una duplice applicazione del concetto di sistema<sup>3</sup>: nella pratica organizzativa, essa gestisce in sinossi - orizzontale e verticale - le varie parti che compongono la biblioteca sia dal punto di vista fisico (coordinamento delle diverse raccolte, organicità del disegno spaziale in base al diagramma funzionale, armonizzazione tra le varie sedi), sia dal punto di vista degli attori coinvolti (utenza, amministrazione, operatori bibliotecari, enti di governo del territorio, istituzioni collaterali) sia dal punto di vista strutturale (fini istituzionali e assetto normativo, strumenti tecnologici, risorse finanziarie). Nel rapporto con ciò che le è esterno, l'organizzazione bibliotecaria si attribuisce come carattere determinante la necessità di fare sistema con il territorio stesso, con la comunità di riferimento, con la produzione editoriale e culturale in generale, con il tessuto comunicativo e con il più vasto servizio pubblico nel cui universo rientra [Solimine 2004]. Potremmo infine estrapolare e isolare un terzo livello di sistema, intermedio: ovvero quello per cui le biblioteche situate in un determinato territorio di media grandezza (superiore al singolo comune ma inferiore alla provincia di riferimento) si consorziano in un ente - il quale, però,

---

<sup>3</sup> Trascureremo qui, perché fuorviante ai fini della nostra argomentazione, un'ulteriore applicazione del concetto di sistema in ambito bibliotecario. Si tratta di un'applicazione metodologica, che fa riferimento alla procedura d'azione prevista in fase di impostazione dei servizi (ancora un accostamento dei due termini!). Importata dal corredo tecnico del *management*, la *system analysis*, come strategia per la soluzione di problemi organizzativi, prevede in campo bibliotecario che si proceda per fasi cronologicamente scandite: la definizione dei problemi, l'impostazione degli obiettivi, l'identificazione delle risorse, l'analisi delle possibilità di soluzione e, a seguito della messa in opera, la valutazione dei risultati, l'individuazione delle possibili correzioni e la ridefinizione in base a queste dei risultati [Weiss Swanson 1980].

non acquisisce (in Italia) definizione giuridica - e coordinano le proprie attività, dando vita, appunto, a un *sistema bibliotecario*<sup>4</sup>.

Per quanto riguarda la seconda accezione del concetto di sistema - in particolare relativamente alla questione del rapporto con il territorio - possiamo rilevare che, per via delle primigenie concettualizzazione e normazione della *public library* formalizzate dalla legge inglese risalente al 1850, il tema del rapporto con il territorio è consustanziale a quello della biblioteca in sé, dal momento che l'istituto della *public library* nasce indissolubilmente legato con i temi del *self-government* e della autonomia locale.

Il servizio erogato deve, di conseguenza, essere concepito in stretta rispondenza con le esigenze del territorio, il quale lo istituisce, lo governa costituendo apposite *library authorities*, lo finanzia attraverso una tassa di scopo (la *penny rate*, abolita nel Regno Unito nel 1919, con la legge che mette a bilancio ordinario le risorse finanziarie destinate) [Kelly 1977]. Vicendevolmente e ricorsivamente, dunque, la biblioteca *sistema* e la biblioteca *servizio* si alimentano: in quanto esiste solo in considerazione del sistema ambientale di cui partecipa, la *public library* fornisce un servizio che a questo ecosistema è orientato: la legislazione britannica rende fondante il concetto innovativo<sup>5</sup> di biblioteca pubblica come *servizio pubblico locale*. Questo vuol dire che, per costituire un proprio percorso specifico all'interno di quello che Ted Nelson ha chiamato il *docuverso* [Nelson 1992], ossia «l'intero universo dei documenti disponibili» [Metitieri-Ridi 2003], in cui né l'offerta né la domanda risultano agevolati, il servizio bibliotecario determina la propria efficacia solo facendo riferimento al rapporto con il territorio [Solimine 2004].

---

<sup>4</sup> Occorre tuttavia specificare che, per quanto riguarda il sistema bibliotecario, il discorso interno, pur utilizzando tale designazione [Kripke 1999], dal punto di vista argomentativo le preferisce la categoria di *rete*.

<sup>5</sup> Dacché, se già l'Illuminismo francese aveva posto l'accento sulla questione dell'utilità individuando la centralità della domanda dell'utenza, del tutto originale risultava la centralità del territorio di riferimento.

A riprova di questo troviamo, molto spesso rintracciabile nella letteratura biblioteconomica, la retorica del *dinamismo*.

L'irrigidimento del servizio non è concepibile - né tantomeno si può andare oltre un certo grado di modellizzazione che prescindano dalla messa in opera - dal momento che esso deve lavorare in consonanza con un contesto che si presuppone continuamente mutevole: solo un andamento funzionale che leghi in maniera elicoidale il *sistema della domanda* e il *sistema dell'offerta* [Solimine 2004], che si strutturi secondo delle finalità pur tenendo ben presente che la realizzazione dei fini può avvenire solo sul campo, garantisce l'efficacia del servizio<sup>6</sup>.

Il rapporto con l'utenza - quella che già usufruisce del servizio così come quella potenziale, dal momento che la biblioteca pubblica ha tra i suoi caratteri fondativi quello di conquistare a sé più pubblico possibile - è evidentemente il secondo punto programmatico che traghetta il discorso dal concetto di sistema a quello di servizio. È infatti evidente che, se da un lato la comunità radicata sul territorio sul quale la biblioteca opera è parte del sistema cui essa risponde e di cui è parte, è altrettanto vero che - nel momento in cui si sposta lo scopo della *public library* dal terreno della conservazione e della tutela dell'*héritage* librario a quello dell'informazione plasmata sui fini dell'utilità teorizzata da Diderot e della attualità imposta dalla rivoluzione industriale - ciò che dà forma alla biblioteca diventa la necessità di fornire all'utenza un servizio, adeguato alle esigenze informative espresse dall'insieme degli utenti reali e potenziali.

---

<sup>6</sup> Facciamo qui, di nuovo, riferimento al discorso interno alla disciplina biblioteconomica; tuttavia, ci pare che le ricerche sul campo di cui renderemo conto in seguito giustifichino la linea teorica riportata.

Rilevare tali esigenze risulta l'operazione alla base di ogni possibile sviluppo, come la *system analysis* [cfr nota 2] ci indica<sup>7</sup>; fin dalle sue origini, nell'area anglosassone, l'istituto ha fatto largo uso di rilevazioni quantitative dei dati relativi all'utenza [Kelly 1972] nel tentativo di definire un quadro dei comportamenti consolidati (composizione socio-economica dell'utenza, finalità della fruizione del servizio) e della domanda inevasa, con lo scopo di ridisegnare il modello organizzativo in base alle esigenze più attuali.

Negli ultimi decenni del Novecento, accanto a una consolidata sociologia della letteratura di matrice marxiana, si configura una sorta di sociologia della lettura, che confluirà in seguito in una più ampia teoria della comunicazione scritta [Pagliano 2004], cui la biblioteconomia attinge scrupolosamente. È bene tuttavia notare che il carattere teorico di tali speculazioni non è mai stato recepito esclusivamente come tale in ambito biblioteconomico: nel quadro della retorica del dinamismo cui abbiamo sopra accennato, l'istituto bibliotecario lavora in rapporto con la propria utenza in modo da espandere tale rapporto anche oltre le esplicite dichiarazioni preliminari di intenti; motivo per cui ogni analisi dell'utenza e dei suoi comportamenti è strumentale alla dinamicità dell'istituto stesso. Del resto, da questa impostazione, già ottocentesca, deriva uno dei concetti fondamentali per la strutturazione del servizio bibliotecario pubblico, che abbiamo impiegato altrove senza dettagliare: quello di *utenza potenziale*, ovvero quella sfera di lettori possibili che ancora non fruiscono dei servizi della biblioteca, ma che la biblioteca aspira a raggiungere.

---

<sup>7</sup> Anticipiamo qui ciò che vedremo nel dettaglio più avanti, ovvero che proprio da un'ampia ricerca di mercato ha preso l'abbrivio il progetto dell'Idea Store di Londra, che costituisce uno dei nostri casi di studio. Sviscereremo in seguito anche la questione della retorica soggiacente alla strategia progettuale che parte da una ricerca di mercato delineata sugli standard del marketing commerciale, che qui lasciamo in sospeso.

La centralità dell'utenza, nella definizione della biblioteca-servizio, risulta particolarmente chiara anche dalla semplice osservazione delle cosiddette «tavole della legge» [Solimine 2004] della biblioteconomia, enunciate da Shiyali Ramamrita Ranganathan nel 1931<sup>8</sup>. Le riporto integralmente perché mi paiono un'enunciazione efficace e sintetica, particolarmente esplicativa:

1. books are for use<sup>9</sup>;
2. every reader his book;
3. every book its reader;
4. save the time of the reader;
5. the library is a growing organism.

La seconda e la terza legge ci riferiscono proprio della imprescindibile biunivocità che si vuole a legare i documenti e gli utenti, appunto svuotando di significato - sempre per quanto concerne la biblioteca pubblica locale - il tema della conservazione del patrimonio, a favore di una costruzione dinamica del servizio<sup>10</sup>. Tale servizio si costruisce spazialmente, come meglio vedremo in seguito, e contenutisticamente: fermo restando che l'esigenza informativa rimane uno dei pilastri del servizio (tema da cui si può ritenere discendano le leggi quattro e cinque) e che la biblioteca deve

---

<sup>8</sup> Lo studioso indiano, uno dei più importanti biblioteconomisti di sempre, formulò le cinque leggi nel 1931, ma tuttora esse sono molto citate nei testi di chi si occupa della materia. Successive revisioni delle leggi sono state tentate [cfr Michael Gorman, *Five Laws of New Librarianship*, e Maurice B. Line, *Line's Five Laws of Librarianship*], ma nessuna pare essere assurta alla medesima fortuna; per questo motivo utilizziamo qui la versione originaria.

<sup>9</sup> Giovanni Solimine parafrasa Ranganathan scrivendo che «libraries are for use», orientando così tutta la ragion d'essere della biblioteca alla produzione di servizi per l'utenza, e sostenendo addirittura che «nulla nelle biblioteche avrebbe senso se non fosse orientato al servizio» [Solimine 2003].

<sup>10</sup> Tant'è vero che la *politica degli acquisti*, in particolare nella biblioteca pubblica, la quale non ambisce assolutamente all'esaustività delle raccolte, è direttamente connessa con la capacità informativa espressa dall'istituto [Traniello 2005].



essere fortemente orientata dalla *usabilità*, è necessario prevedere una concertazione del corpo organizzativo tale per cui l'utenza ottenga massima soddisfazione nel modo più *immediato*<sup>11</sup> possibile.

E se è certo che una delle finalità dichiarate dall'istituzione bibliotecaria è la gestione *in autonomia*<sup>12</sup> del materiale disponibile, da parte dell'utenza, è pur vero che tale processo di autonomizzazione mi pare debba, nei fatti, passare necessariamente attraverso la mediazione della biblioteca<sup>13</sup>, attuata tramite strumenti appositamente concepiti<sup>14</sup>.

Dato anche il ritmo esponenziale con cui crescono non solo i titoli da includere nella raccolta, ma anche il tipo di supporti disponibili<sup>15</sup>, il lavoro preliminare di selezione, quello di catalogazione e quello sempre in atto di indirizzamento dell'utenza ricoprono un ruolo cruciale.

---

<sup>11</sup> Ancora, usiamo il lessico interno alla disciplina, che interpreta l'immediatezza come tema positivo (sostanzialmente collimante con quello dell'autonomia), trascurando la vischiosità concettuale insita nel fatto che, attraverso questo tipo di retorica, di rischia una sorta di "legge del taglione" che, sollevando gli assetti istituzionali dalle proprie responsabilità (anche di *mediazione*, appunto), sovraccarica il cittadino di troppa responsabilità. Al contrario, se dovessimo scegliere, preferiremmo proprio il concetto di autonomia, da intendersi come costruita socialmente, nelle pratiche di interazione.

<sup>12</sup> Vedi quanto detto nella nota precedente.

<sup>13</sup> Teniamo peraltro ben presente che, quantomeno fino al secolo scorso, uno degli scopi non espliciti dell'istituto bibliotecario era quello di attuare un controllo sulle letture della *working class*, cui la *public library*, seppur non dichiaratamente, era prevalentemente rivolta.

<sup>14</sup> Di alcuni di questi, e specificatamente di quelli che influiscono sul disegno spaziale della biblioteca, riferiremo nel dettaglio in uno dei paragrafi *seguenti*.

<sup>15</sup> Alla fine del XX secolo si era giunti a circa un milione di nuove pubblicazioni per anno; solo in Italia parliamo di circa mezzo milione di titoli sul mercato [statistiche dell'International Publishers Association; <http://ipa-ue.org>]; a questi ricordiamo di aggiungere il materiale iconico, audio e video. Soprattutto, però, è la tecnologia digitale che incrementa in modo rapidissimo il materiale, e più ancora se si tiene conto di ciò che circola nell'internet.

Se dovessi quindi riassumere concettualmente la rispondenza tra domanda e offerta che il servizio si fa carico di ingenerare, in pratica, direi che essa è in larga parte esprimibile come la *mediazione* tra utenza e contenuti, processo che ha avvio in fase di analisi delle esigenze e si esplica nell'operatività quotidiana dell'organizzazione bibliotecaria<sup>16</sup>. Operatività che, in relazione alla domanda espressa, definisce la fisionomia documentaria del catalogo e il servizio corrispondente, stila una politica di acquisizioni, cataloga i materiali evidenziando i caratteri distintivi dell'opera che consentiranno all'utente di ottenerne gli estremi identificativi, segnala tali estremi all'utente e infine gli fornisce il documento.

Inoltre - passaggio ulteriore - l'operatore bibliotecario, sempre nell'ottica dell'accrescimento del servizio (che si riverbera anche nell'accrescimento della capacità di fruizione del servizio da parte dell'utenza) incoraggia e suggerisce la rizomaticità/ramificabilità dei riferimenti bibliografici o informativi ricercati dall'utente, di modo che da una richiesta si possa sviluppare un percorso di fruizione *autonomo* molto più vasto di quanto inizialmente preventivato.

Ed è venuto il tempo di tirare le fila e condurre il discorso verso i nostri interrogativi di ricerca. In altre parole: possiamo forzare un po' le maglie e interpretare criticamente le retoriche giustificative interne al discorso disciplinare<sup>17</sup>, nonché gli elementi fondativi dell'organizzazione-biblioteca<sup>18</sup>, come aperture all'idea di intendere

---

<sup>16</sup> Cfr le Linee guida dell'International Association of Library Associations and Institutions [Ifla 2003]: «Le biblioteche e i servizi informativi hanno il compito di facilitare e promuovere l'accesso pubblico a un'informazione e a una comunicazione di qualità. Bisogna aiutare gli utenti mettendo loro a disposizione le competenze necessarie e ambienti adeguati, dove possano utilizzare liberamente e con fiducia le fonti informative e i servizi prescelti».

<sup>17</sup> Sistema, servizio, immediatezza e via dicendo.

<sup>18</sup> Territorio e utenza.

la lettura come bene comune, ricategorizzando i concetti nel quadro epistemologico della conoscenza come *common*.

Portare a compimento estremo un ragionamento come quello che descrive la biblioteca come servizio dovrebbe condurre infatti alla possibilità di fruire di un patrimonio culturale del tutto avulso da «metodi proprietari di accesso e gestione delle informazioni» [Lougee 2007], usufruendo in maniera sostanziale delle occasioni offerte dalle tecnologie distribuite<sup>19</sup> e dal World Wide Web, che seguono la logica della democratizzazione dell'accesso.

In ambito bibliotecario, significherebbe intervenire sull'antica cesura deliberatamente operata durante l'Ottocento e il primo Novecento tra cultura alta e cultura bassa [Lahire 2004], per procedere a una messa in discussione dell'atteggiamento sacralizzante, contemplativo e distaccato che il pubblico non specialistico assume nei confronti della prima. È infatti vero che l'orientamento della biblioteca pubblica al servizio ha impedito che il processo di sacralizzazione si compisse del tutto, come è invece avvenuto nelle biblioteche monumentali e in quelle conservative; ciò nonostante, sopravvivono alcuni atteggiamenti<sup>20</sup> che negano la fisionomia originaria dell'istituto, il quale, come nei caffè e nelle librerie settecenteschi, «incoraggiava l'associazione della comunicazione scritta con quella orale» e una diffusa partecipazione [Burke 2002].

In quest'ottica, sarebbe interessante riflettere sulla necessità di consentire agli utenti non solo una fruizione mediata e guidata, che deve naturalmente essere possibile, ma anche una reale partecipazione alla costruzione del paradigma di servizio, come suggerito da Antonella Agnoli, biblioteconomista particolarmente attenta alla tematica dell'innovazione [Agnoli 2009].

---

<sup>19</sup> Il materiale può essere infatti ora distribuito, ovvero *pubblicato*, servendosi dei più vari supporti, che verranno poi selezionati dal pubblico in base alle proprie necessità.

<sup>20</sup> Dei quali riferiremo all'interno dell'analisi dei casi di studio, in particolare per quanto riguarda il caso italiano.

In particolare, l'intervento dell'utenza sull'indicizzazione del catalogo, proprio sul modello dei motori di ricerca dell'internet, accrescerebbe l'usabilità della biblioteca e vivificherebbe effettivamente la dinamicità del sistema [Ronez 2005]. Lo strumento è noto come *collaborative filtering* e consta principalmente di due funzioni. Innanzitutto, consente una ricerca anche approssimativa, in grado di contemplare e reindirizzare imprecisioni di contenuto e ortografia; in secondo luogo, si alimenta del *feedback* da parte degli utenti e mette a matrice tutte le ricerche effettuate, consentendo la visibilità e la mappatura da parte di altri utenti delle esplorazioni precedenti e dei rimandi concettuali che la ricerca attuale suggerisce<sup>21</sup>.

In qualche modo, il programma aiuta il lettore e rende la sua mobilità all'interno del patrimonio librario non *immediata*, bensì autonoma e partecipante; soprattutto, però, consente l'emergere di un *paradigma aperto* [Lougee 2007], cioè costruito su modelli e singoli materiali accessibili e tendente a uno sviluppo collaborativo, basato sull'intervento di chi accede al servizio<sup>22</sup>, nella direzione della trasformazione del ruolo degli utenti «da utilizzatori passivi a fornitori attivi di informazioni attraverso il contributo diretto alla risorsa comune» [Hess - Ostrom 2003]<sup>23</sup>. In definitiva, percorrere questa strada significherebbe spostarsi dalla *accessibilità* della conoscenza come bene comune alla *producibilità* della stessa,

---

<sup>21</sup> Il modello è proprio quello dei motori di ricerca come Amazon o [libreriauniversitaria.it](http://libreriauniversitaria.it), che nella scheda della singola opera inseriscono elenchi dal titolo "Chi ha comprato questo libro ha comprato anche...".

<sup>22</sup> Nella rete esistono già progetti di condivisione delle tecnologie di apprendimento (Open Knowledge Initiative) e dei contenuti (Open Archives Initiative).

<sup>23</sup> Il discorso potrebbe essere inserito nel quadro della deistituzionalizzazione del servizio, che, come abbiamo visto, parrebbe perfettamente connaturata al paradigma originario del servizio bibliotecario, che lo vuole plasmabile e orientato all'innovazione in base alle pratiche d'uso [Crosta 2010].

all'interno di un processo né privato né pubblico, imperniato sull'azione collettiva [Kranich 2007].

In conclusione, abbiamo visto come *sistema* e *servizio* costituiscano i cardini della definibilità della *public library*, e come, nella pratica, *territorio* e *utenza* costituiscano i due termini medi del diorama descrittivo che abbiamo tentato di delineare, giungendo a supporre che tali concetti non solo si intreccino in fase progettuale, ma continuino a sovrapporsi, processualmente, nella messa in opera - mai rigida - del sistema-servizio bibliotecario. Potremmo azzardare una sintesi estrema di questa dinamica di funzionamento affermando che la *qualità* del sistema definisce quella del servizio e viceversa.

Il discorso che cercheremo in seguito di sviluppare persegue il tentativo di scarto per quanto concerne le categorie concettuali: ciò che ci chiediamo sin d'ora è se sia possibile sostituire, coerentemente con quanto supposto nel nostro interrogativo di ricerca e con quanto sin qui esposto, la nozione di *servizio* con quella di *spazio*, ipotizzando un'usabilità - e una significazione - allargata del supporto costituito dalla biblioteca pubblica, dal momento che il «processo di creazione della conoscenza pubblica» - che è anch'esso un bene e come tale va capitalizzato e messo in comune - abbisogna di radicamento spaziale<sup>24</sup> [Levine 2007].

---

<sup>24</sup> Il ragionamento è supportato dalla definizione della conoscenza come insieme di *artefatti, strutture, idee* [Hess - Ostrom 2003].

## 5.2 La dicotomia estetica: monumento e spazio del servizio

Cerchiamo ora di riconfezionare l'oggetto della ricerca (la biblioteca pubblica di servizio come sin qui descritta) nella cornice epistemologica all'interno della quale stiamo lavorando, avvalendoci dello strumentario approntato nel capitolo II.

Dal registro denotativo passiamo quindi a quello connotativo, inserendo la categoria concettuale "organizzazione bibliotecaria" nella sua dimensione estetica, ovvero considerandone i processi di *sensemaking* a partire dal valore simbolico dell'artefatto spaziale e dalle potenzialità generative che esso comporta.

Per quanto concerne l'oggetto della nostra ricerca, un approccio che si avvalga delle premesse esposte nel secondo capitolo ci consente di introdurre un livello distintivo parallelo rispetto al binomio biblioteche di conservazione/biblioteche pubbliche, operando una categorizzazione alternativa che pone da un lato le biblioteche *monumentali* e dall'altro quelle di conservazione e pubbliche<sup>25</sup>.

Il discrimine, in questo caso, non è più incardinato sul destinatario del servizio ma sul significato veicolato dall'estetica densa che soggiace all'assetto spaziale-funzionale della biblioteca intesa come *artefatto*.

---

<sup>25</sup> Ci fermiamo a questo grado di definizione, che risulta funzionale al ragionamento qui condotto. Tuttavia, come già abbiamo visto, la profonda differenza tra biblioteche conservative e biblioteche pubbliche va tenuta presente, poiché agisce anche, in modo determinante, sugli assetti spaziali [Giardullo 1999]. Per citare solo la più marcata delle diversità, le biblioteche di conservazione - che interpretano l'edificio come contenitore e non come dispositivo - non utilizzano la catalogazione Dewey per aree semantiche perché questa comporta la continua necessità di maneggiare, spostare, riorganizzare il materiale librario, il quale viene sottoposto a un eccessivo logorio; per questo, vi si impiega il modello "a scaffale chiuso", totalmente inadeguato rispetto alle finalità perseguite dalla *public library*.

Se partiamo dall'interpretazione di Riccardo Ridi che legge biblioteche, enciclopedie e web come «utopie convergenti» [Ridi 2008, passim] le quali, accantonata la chimera di una raccolta esaustiva del sapere, ne fondano una *finalizzata*, che accetta di rappresentare una visione parziale del sapere o anche solo di segmenti di una visione, possiamo azzardare una lettura dell'artefatto spaziale che accoglie la raccolta dei materiali come veicolo del concetto di *accessibilità* a tale visione.

Possiamo quindi accorpate sotto un unico insieme le biblioteche di conservazione, quelle specialistiche e di ricerca e quelle pubbliche di ente locale, pur così lontane per il paradigma di servizio che incarnano, in quanto sembrerebbero accomunate dal concetto, appunto, di *servizio*: esse sono infatti orientate all'usabilità e trovano ragione d'esistere nella finalità di dare risposta alla domanda espressa dal loro bacino di utenza.

La ricaduta spaziale di tale premessa consiste nel dare forma a un artefatto che veicola il significato primario dell'accessibilità, appunto, anche laddove, paradossalmente, questa non coincida con la possibilità di aggirarsi liberamente tra gli scaffali (come ad esempio succede nelle biblioteche a scaffale chiuso, dove la natura dei manufatti conservati impone una tutela estrema del patrimonio librario)<sup>26</sup>, poiché ogni scelta è determinata dall'obiettivo di rendere un servizio efficace all'utenza. A differente domanda corrisponde risposta differente: il Codice Atlantico sarà visionabile in ambiente protetto, mentre l'ultimo libro di Niccolò Ammaniti dovrà immediatamente essere afferrabile, ma in entrambi i casi l'informazione richiesta dall'utente risulta accessibile e la sua domanda trova soddisfazione.

---

<sup>26</sup> Approfondiremo in seguito, entrando nel dettaglio, in che modo prenda forma tale significato nel caso delle biblioteche pubbliche.

Al polo epistemologico opposto si collocano le biblioteche monumentali - che coincidono sovente con le *nazionali* -, che spostano completamente il centro del discorso e sulle quali vorrei soffermarmi allo scopo di mettere in luce, per prospettiva di incongruenza, le *public libraries*, su cui si concentra il mio lavoro di ricerca.

Il significato veicolato dall'estetica è molto lontano, in questo caso, dalla centralità del soddisfacimento dell'utente - che pure può essere letta come semplice retorica giustificativa anche per quanto concerne la biblioteca pubblica - e risiede nella rappresentazione statuale della conoscenza, incarnata nel suo patrimonio librario. A ben vedere, siamo nel punto più distante dalla socializzazione della conoscenza e dalla democratizzazione dei processi di produzione della stessa cui parrebbe tendere il paradigma contemporaneo di biblioteca pubblica, così come descritto secondo il comunitarismo declinato da Peter Levine [Levine 2007].

Se partiamo dall'assunto per cui un diagramma funzionale, attraverso il processo di disegno e composizione in fase di progetto, si traduce necessariamente in un diagramma spaziale, possiamo rilevare una rispondenza tra il tipo di significato che l'istituzione veicola e l'estetica dispiegata dall'artefatto prodotto all'uopo. L'oggetto finale, che sarà il *contenitore* (tutt'altro che neutro) per le pratiche definite dal paradigma scelto e che possiamo con buona ragione ritenere un attore non umano in gioco nel processo, trascrive gli interessi messi in gioco dagli altri attori - persone e cose [Latour 1992a]<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> Secondo l'impostazione di Latour, l'oggetto non riflette dunque il sociale, bensì lo trascrive (in altre parole, opera «un *riposizionamento* o *traduzione* o *delega* o *enunciazione* o *brayage*»). Il passaggio successivo rispetto alla trascrizione e al riposizionamento degli interessi anche contraddittori presenti nelle premesse dell'elaborazione di un manufatto, è la delega al manufatto stesso, che prevede come dimensione morale la *prescrizione*. Ovvero: «Siamo riusciti a delegare ai



Rispetto alla lettura del sistema degli oggetti proposta da Baudrillard, per cui gli oggetti non vanno definiti secondo la loro funzione, bensì «secondo il processo per cui le persone entrano in rapporto con essi e la sistematicità dei comportamenti e delle relazioni umane che ne risulta» [Baudrillard 1968], si tratta di aggiungere un ulteriore atto di significazione, questa volta *a monte* della produzione dell'artefatto [Gagliardi 1990] [Bourdieu 2009].

Dal momento che la biblioteca è un'organizzazione all'interno della quale si mettono certamente in moto delle pratiche d'uso, ma che innanzitutto traduce un programma istituzionale, avremo allora da un lato il primo gruppo di tipologie bibliotecarie, così come sopra definite<sup>28</sup>, che indicheremo come spazialmente *introverse*, e una seconda categoria di edifici, che nella sostanza sono fondamentalmente *estroversi*. Iniziamo definendo ora questa seconda tipologia, per riprendere poi a occuparci dell'altra nei capitoli a seguire, mettendo in luce fin d'ora i caratteri che, per contrasto, daranno forma anche al primo gruppo di artefatti spaziali deputati alle pratiche di pubblica lettura.

La biblioteca monumentale, così come il monumento in generale, in quanto ideologia del potere materiata, o, meglio, messa in scena, merita un discorso a sé.

Se ragionassimo in un'ottica differente, puramente orientata all'analisi dello stile e inserita in una logica di storiografia dell'architettura, rischieremmo di accettare la tentazione di vedere nel monumento (nella biblioteca nazionale, nel nostro caso) il

---

non-umani non solo la forza, come per secoli ci era noto, ma anche i valori, i doveri e l'etica» [Latour 1992a].

<sup>28</sup> Nel primo gruppo includiamo le biblioteche di conservazione, quelle specialistiche e di ricerca e quelle pubbliche di ente locale, in contrapposizione alle biblioteche monumentali, che in genere, almeno nel caso italiano, corrispondono con le biblioteche nazionali.

modello da cui scaturisce la progenie seriale<sup>29</sup> (le biblioteche pubbliche) standardizzata (non certo per campionario di forme, ma dal punto di vista della programmazione funzionale), nella cornice del binomio operante modello-regola [Choay 1986], nonché secondo il processo di produzione industriale [Baudrillard 1968] che almeno dall'inizio del Novecento influisce sull'architettura così come su ogni altro oggetto o attore non-umano.

In questo caso, lo statuto dell'artefatto architettonico - biblioteca - non può essere semplicemente così inquadrato perché la cosa implicherebbe l'obliterazione dei processi di significazione messi in opera *prima* di arrivare al progetto spaziale.

In questa direzione, potremmo rintracciare la peculiarità del monumento nella tensione che gli soggiace a *eternarsi*, ovvero ad assolutizzarsi nello spazio - attraverso il linguaggio formale - e nel tempo - attraverso il rifiuto della contaminazione con l'interpretazione critica e con le pratiche d'uso.

Gli architetti incaricati dal potere di rappresentarlo sulla ribalta<sup>30</sup> scelgono forme e tecniche (non di rado recuperandole da repertori ritenuti *già* eterni e assoluti, primo fra tutti quello classico) nella speranza di allontanare i rischi della caducità (della vita, della storia e, più ancora, della moda) e di realizzare un artefatto fuori dal mondo dell'immanente, già ammesso alla categoria del trascendente. In proposito, scrive Sigfried Giedion che «ben presto, i loro edifici si sono trasformati in masse inanimate di pietra, benché essi vi avessero incorporato dettagli presi da opere di bellezza eterna» [Giedion 1975, p. 6], nel caso in cui le forme abbiano rifiutato il

---

<sup>29</sup> Il modello industriale implica un processo binario progressivamente infinito in cui «il modello viene interiorizzato da chi partecipa della serie e la serie viene indicata, negata, superata, vissuta in modo contraddittorio da chi partecipa del modello» [Baudrillard 1968, p. 178]

<sup>30</sup> La terminologia che fa riferimento al campo semantico del teatro è qui impiegata sempre secondo il significato attribuitole da Goffman in relazione al comportamento in pubblico [Goffman 1969 e 1971].

confronto con la prospettiva storica. Tuttavia, è innegabile che il desiderio di monumentalità segni in modo profondo il territorio e che, a volte, riesca effettivamente a imporre la preponderanza del simbolo rispetto all'immissione di questo nella circolarità del rapporto con la funzione e, quindi, le pratiche.

Forse si può qui azzardare un'interpretazione del monumento per cui esso, in quanto ideologia materiata dal potere statale, esiste in opposizione alla sorte che, secondo Marx, tocca a «tutto ciò che vi è di solido nella vita moderna», ovvero *dissolversi nell'aria* [Berman 1985]. Sorte che, in particolare in un contesto urbano di spiccato segno modernista - New York ne è stata a lungo testimonianza - crea una instabilità - o un dinamismo - di estetiche e assetti organizzativi perennemente mutevoli, la cui teoria rimane sovente allo stadio della non formulazione [Koolhaas 1978]. La qual cosa si risolve in effetti in una pluralità di manifestazioni fenomeniche tanto varia quanto inarrestabile e difficile da far soggiacere a significazioni semplici, prodotte da un unico soggetto, laddove manchi una regia sostantiva<sup>31</sup>. L'effetto, secondo Marshall Berman, è quello per cui chi si aggira nella città si trova nel mezzo di una baudelairiana *foresta di simboli*; simboli che costituiscono in effetti altrettante *opere aperte* cui la modernità dispiegata - finché era tale - si è sentita padrona di attribuire significati, tanto a livello soggettivo quanto a livello oggettivo.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> A proposito di New York, per citare l'esempio urbanistico più rilevante per il nostro discorso, soprattutto fino ai primi decenni del Novecento, Marshall Berman scrive che «lo sviluppo edilizio e sociale di cui ha goduto New York deve essere visto in gran parte come un'azione simbolica e un fatto comunicativo: non è stato concepito ed eseguito semplicemente per soddisfare necessità economiche e politiche immediate, bensì, e in misura per lo meno uguale, per dimostrare al mondo intero ciò che l'uomo moderno può costruire e come la vita moderna possa essere immaginata e vissuta» [Berman 1985, p. 357].

<sup>32</sup> Il concetto di modernità è qui utilizzato come *vox media*: la modernità sostantiva che ha caratterizzato lo sviluppo delle città così come le conosciamo, secondo i dettami urbanistici e architettonici scaturiti da una

È proprio a questa apertura che il monumento - per sua stessa radice etimologica - si sottrae: al fluire del tempo e delle strutture cognitive che veicolano l'interpretabilità, esso oppone una forma rigida, statica, che si vuole non rinegoziabile né nella percezione sensibile né nei significati, ovvero l'esatto contrario della forma simbolica storicizzata - dinamica - così come definita da Cassirer e affinata nel concetto di *habitus* elaborato da Bourdieu.

L'architettura, peraltro, ci pare forse tra tutte le arti quella che - fin dalle premesse - più difficilmente può ambire all'eternizzazione, per statuto e costituzione: per statuto, perché si definisce in maniera relazionale e non svincolabile, salvo casi eccezionali, dal contesto che la produce<sup>33</sup>; per costituzione, perché gerarchicamente sottoposta ai mutamenti del territorio - tanto a quelli strutturali quanto a quelli sovrastrutturali - e al processo di degradazione con cui il passare del tempo, il clima, le aggressioni ambientali la provano.

Le strutture statuali, tuttavia - le quali da sempre (anche se non in via esclusiva) cercano nell'arte, soprattutto in quella a carattere pubblico nella quale ci sentiamo di includere la forma della città e dello spazio, *solidificazione* e rimedio alla vanescenza [Hauser 1974] - necessitano di una autorappresentazione *in pubblico* e *al pubblico*,

---

certa interpretazione dell'essere moderni, ha prodotto una teoria spaziale spesso fallimentare (per restare all'esempio di New York, citerò qui Robert Moses, di cui Berman scrive che «le sue realizzazioni hanno avuto un effetto distruttivo e disastroso sui primi anni della mia vita e il suo spettro continua ancor oggi a ossessionare la mia città» [Berman 1985, p. 358]). Tuttavia, nello stesso solco nascono teorie urbane molto distanti dal modello di eroicità trionfante protonovecentesca, di cui parleremo in seguito più approfonditamente, a esempio delle quali qui citiamo solo le opere di Kevin Lynch e di Jane Jacobs, per rimanere anche nel medesimo quadro geografico.<sup>33</sup> Henri Labrouste, il più noto "architetto di biblioteche" del XIX secolo, annotava «Io ripeto sovente che le arti hanno il potere di rendere tutto bello; ma insisto sul fatto che, in architettura, la forma deve essere sempre appropriata alla funzione cui è destinata» [Labrouste 1928, p. 24].

nonché di avere quello che geometricamente definiremmo - effettivamente - un ingombro nello spazio. E un ingombro il più possibile inamovibile, semplice dal punto di vista semantico e simbolico, duraturo e visibile [Giedion 1975].

Le biblioteche nazionali - per quel che posso tentare di desumere dall'osservazione e dalla grezza tassonomizzazione in cui mi sono addentrata -, pur conservando una funzione senza dubbio forte (quella di contenere e conservare tutto ciò che è stato pubblicato in una nazione dalla sua nascita in poi), possono essere collocate nel novero dei monumenti così come li definisce Reinhardt Koselleck, in quanto il loro messaggio - prettamente non linguistico e anzi tanto più efficace quanto più distante dalla modalità linguistica della comunicazione e della significazione - si rivolge alla sensibilità visiva anziché a quella uditiva e trova significazione nell'ambito della sensibilità politica [Koselleck 1986]. Ancor più precisamente: il loro messaggio, pur veicolato dalla sensibilità, non può essere «analizzata secondo categorie meramente estetiche», poiché parla il discorso di quella che viene definita *estetica politica* [Koselleck 1992].

A questo proposito, mi sembra qui interessante, oltreché d'aiuto, provare a definire il concetto fornendogli un supporto attinto dalla realtà: utilizzando l'espedito retorico dell'*exemplum*, faccio appello alla memoria per riandare a uno dei casi più recenti e magnificanti di biblioteca monumentale, che confido sarà utile a contornare la questione, anche in via della sua grande notorietà: la Bibliothèque nationale de France François Mitterrand di Parigi.

(Breve *excursus*, a titolo esemplare, sulla **Bibliothèque Mitterrand**)

Il complesso, nel XIII arrondissement di Parigi (Tolbiac), si erge lungo la Senna, sul sito denominato "François Mitterrand" (fin dalla toponomastica si dichiarano gli intenti), all'interno di una serie di

isolati rettangolari di nuova lottizzazione, principalmente ad uso residenziale.

Volendo operare una spicciola tassonomizzazione di inquadramento, diremmo che si tratta di uno di quei progetti di disegno urbano figli della riconversione post-industriale operata in molte città europee. L'edificio occupa con un enorme podio l'intero isolato e lo celebra affidandogli completamente il proprio orientamento. Un edificio-podio, un podio pieno; comunque, a tutti gli effetti, insindacabilmente un podio<sup>34</sup>.

Dal punto di vista progettuale, questo podio risolve il problema del salto di livello tra il lato del fiume, più basso, e l'asse parallelo al fiume che definisce l'isolato. Il risultato è una grande piattaforma sovradimensionata che si affaccia sul fiume. Così grande, tuttavia, da perdere il senso del podio e acquistare quello di un paesaggio, una collina artificiale gradonata, un tronco di piramide affetto da gigantismo.

Appoggiate (ma non radicate, quasi a sottolineare l'opera di astrazione dalla realtà che l'atto compositivo ha qui messo in forma) sul podio, quattro torri a "L" racchiudono uno spazio vuoto. Quattro "L" per "quattro libri aperti" - si disse all'epoca della pubblicazione del progetto sulle riviste di architettura -; il mondo dell'architettura tutta - all'interno dell'accademia - si augurò che non fosse vero, perché un simbolismo tanto brutale e bambino sembrava davvero eccessivo.

La percezione visiva - l'unica cui il monumento anche in questo caso si offre - ci mostra tutto ciò che vediamo come grande, vuoto, vagamente surreale (su questo frangente, lo sconfinamento nello squallore è molto vicino). Nel freddo dell'inverno parigino, il luogo

---

<sup>34</sup> Non ci soffermiamo qui sulla trattazione del tema del podio in relazione al contesto urbano, che pure nella teoria dell'architettura è stato sviscerato e declinato con grande approfondimento: questa stessa centralità del tema basti tuttavia, in sé, a evidenziare quanto la scelta linguistica del podio sia già veicolo simbolico di significati precisi, che si vogliono al di fuori di ogni velleità dialettica e apertura interpretativa.

dice vento e freddo e desolazione, come in cima a una montagna. Sicuramente, siamo più nel regno del sublime che del bello. Sul podio, in mezzo alle torri, si apre una voragine rettangolare, una corte cratere, un patio ribassato, un buco nel mezzo del podio. Essendo questo molto profondo e alberato, cima del podio e cima degli alberi competono: fuori, il podio è duro come la pietra, dentro, la corte è trasparente e di vetro<sup>35</sup>.

Questo, per quanto riguarda la volumetria.

L'edificio è indifferente, si impone soprattutto per la mole e per l'assenza di costruito intorno a sé; colpisce soprattutto per la doppia simmetria pre-moderna, neoclassica celebrazione del potere, un potere che, laddove abbia scelto questo repertorio formale, ha sempre voluto veicolare di sé il significato di una distanza sovraumana.

Peraltro, nelle torri non ci sono pensiline né tettoie, sul piazzale non ci sono sedute, nel podio alcun portico, e nessun arredamento che consenta di abitarlo.

Nessuna intelligenza ambientale nell'orientamento o adattativa rispetto al contesto. Come dire: qui ha luogo una fondazione. E, in qualche modo, un atto fondativo è qui realmente perpetrato, con gesto *classico* e convinto, essendo le quattro torri disposte in modo regolare a formare due assi perpendicolari. Come un abito o costume nobile - che una volta avrebbe sottolineato una differenza di ceto e conseguentemente imposto deferenza e oggi è niente più che una scelta possibile, relativa e personale, magari un po' eccentrica ma nulla più nella confusione multilingue della metropoli *blasée*<sup>36</sup> - così questa simmetria (doppia). A ben vedere,

---

<sup>35</sup> Il vetro (con la trasparenza a esso intimamente connessa): altro tema estremamente caro alla teoria dell'architettura.

<sup>36</sup> A ben vedere, la differenza la fa qui l'approccio utilizzato nell'analisi del consumo: in un caso, abbiamo l'effetto Veblen [McKendrick 1982], secondo il quale il consumo si orienta attorno all'imitazione delle classi sociali superiori. Tale approccio, qui applicato, assumerebbe la biblioteca monumentale come modello per la produzione standardizzata e gerarchicamente sottostante delle

però, a dispetto dell'atteggiamento altezzoso dell'edificio, la città intorno poco o nulla si scompone al suo passare: non ci sono viali alberati, né prospettive infinite, né piazze barocche circondate o cinte da edifici ossequiosi. Il repertorio classico che la fondazione della città - come atto retorico - faceva dispiegare al proprio seguito qui non viene nemmeno innescato: gli assi iniziano e finiscono qua. E questo fa pensare a certe illustrazioni (anni Ottanta) della città di New York, dove a ogni isolato che risulta dalla griglia di strade corrisponde una diversa *folie* o un mondo a sé stante che inizia e finisce nel perimetro del proprio isolato e che grida la propria indipendenza e unicità e regola, come in quella foresta di simboli evocata da Marshall Berman proprio in riferimento alla New York della modernità trionfante, o come nelle capitali europee *Ancien Régime*. Il *masterplan* per questo quartiere, probabilmente, è figlio della stessa cultura.

Ma qui è la differenza, a nostro avviso, chiave. Se al Grand Palais o all'Hôtel des Invalides l'enorme porta è un tema, se non *il* tema della facciata principale, in questo edificio la porta non c'è. In questo edificio non si entra, questo è quello che le forme architettoniche - il linguaggio architettonico - ci comunicano. Sulle torri non si può salire, nel parco non si può scendere, ai lati del podio non ci sono porte per entrare. Incastrati nel volume del podio ci sono dispositivi di discesa e di uscita o di evacuazione, ma non sono ingressi. Anzi: non c'è un ingresso.

Questo edificio grosso come un isolato, metà astronave e metà fortezza, non è accessibile, non è fatto per l'uomo, l'individuo o il

---

biblioteche di servizio. Al contrario, da un punto di vista stilistico, il monumento assume un contorno autoreferenziale, che inizia e si conclude in se stesso e non fa proselitismo, proprio in virtù del suo essere de-storicizzato: il resto della produzione architettonica, se letto come forma di consumo, andrebbe più che altro categorizzato in relazione al modo della ripetizione e dell'abitudine [Appadurai 2001, p. 94], come teorizzato anche da Baudrillard a proposito del *sistema degli oggetti*.



cittadino, in nessuna accezione lo si voglia intendere. È fatto per la cultura? Per la celebrazione della cultura? In parte, ma soprattutto è fatto per l'istituzione che tutela la cultura, e - meglio - per il potere cui è stato, difatti, *intitolato* secondo la più tradizionale delle strategie di eternizzazione e celebrazione.

Anche il reale dispositivo di ingresso, quello che ci consente finalmente di entrare, ha un carattere temporaneo, secondario. Si accede da una rampa mobile lunghissima che costeggia il lato corto della corte ribassata e si infila nelle profondità dell'altare-collina; quindi, si atterra in un angolo di questa corte profonda e si entra attraverso una porta a vetri in una parete vetrata: questo è tutto. L'edificio non fa altro per riceverci: non si scompone né ci respinge; semplicemente, abita un mondo altro da noi.

L'effetto complessivo è in qualche modo misterioso, enigmatico; come la stele nera di Stanley Kubrick, la Bibliothèque de France François Mitterrand *sta*, immobile e indifferente, lasciando all'osservatore tutta la solitudine e l'imbarazzo, questi sì umani, di non sapere come approcciarlo, come entrare in relazione con il suo spazio e il suo significato, ma al tempo stesso mettendolo davanti all'inesorabile attrazione esercitata dal suo mistero.

Eccoci, forse, attraverso una rammemorazione percorsa tutta in soggettiva, giunti al punto più profondo della descrizione: così, questo edificio appare impenetrabile non solo al corpo e agli occhi, ma al pensiero, oscuro come un microprocessore (macro): solo pochi eletti sanno come metterci mano, come farlo funzionare, come estrarne informazioni<sup>37</sup>.

---

<sup>37</sup> A parziale discolpa del solipsismo in cui sembra avvolgersi questa descrizione, dirò qui che gli utenti, naturalmente, ci sono anche in questa biblioteca. Solo, non si vedono, o il disegno spaziale fa di tutto per occultarli, e così ho voluto fare anche io, per rendere l'idea. In qualche modo, l'assenza di persone è tematizzata come elemento compositivo: essa ha un significato peculiare. Le persone sono negate dal setting estetico perché il monumento deve essere oggetto *parlante* in sé, a differenza dello spazio attraversato dalle

Torniamo, dopo questa escursione, alla definizione che Koselleck ci fornisce del monumento, come veicolante il messaggio primario attraverso la sensibilità visiva (ovvero, secondo modalità extralinguistiche). L'esempio che ci siamo attardati nel descrivere ci pare piuttosto rivelatore, in merito: qui, il presupposto antropologico su cui poggia il ragionamento di Koselleck - ovvero che il monumento serva alla coagulazione della storia e quindi al radicamento del messaggio (semplice o semplificato il più possibile) in forma di ricordo<sup>38</sup> - ci sembra rispettato. Il monumento si offre allo sguardo dell'osservatore (e per l'eventuale utente è tutt'altro che facile oltrepassare la soglia della sola fruizione visiva) come un'esperienza sinestetica e preteorica [Appadurai 2001, p.13], tanto più che esso, per quanto ci riguarda, fa parte di una sottocategoria particolare. Non si tratta infatti di un monumento che celebra un evento, ma di un monumento all'idea: alla *cultura nazionale* e - più precisamente - *all'idea-di-cultura-nazionale*<sup>39</sup> che un certo potere vuole veicolare attraverso il simbolo<sup>40</sup>.

---

pratiche, che è spazio *parlato* (infatti, nella biblioteca pubblica di servizio le persone ci sono e anzi la loro presenza è messa a tema dall'estetica: si vuole, che ci siano).

<sup>38</sup> «L'analisi del monumento che io svolgo si basa innanzitutto sul presupposto antropologico che appunto il linguaggio non sia l'unico *medium* in cui la storia si coagula nel ricordo o viene esperita come realtà, ma che piuttosto ci sono anche molti sensi che si sottraggono al linguaggio (che sfuggono comunque al linguaggio diretto) e che fanno altrettanto parte del fondamento storico del ricordo e della elaborazione delle esperienze» [Koselleck 1992, voce dell'Enciclopedia Multimediale delle Scienze Filosofiche, link di riferimento: <http://www.emsf.rai.it/>].

<sup>39</sup> Ancora meglio: all'idea di cultura nazionale propria della Francia *Cinquième République*, appena uscita dall'epoca Mitterrand, nei primi anni Novanta.

<sup>40</sup> Per quanto, naturalmente, anche dietro la selezione degli eventi da eternizzare nel monumento sia ben chiara la strategia retorica, siamo qui su un terreno già astratto in partenza, che rende quindi ancor più lineare il processo

Ne emerge quindi un artefatto che - in modo del tutto indipendente dalla sua funzione e di conseguenza indifferente alla accessibilità della stessa da parte degli utenti di un servizio che si fa unicamente pretesto - abita il terreno della forma pura, che si vuole sottratta al contesto della storia (*monumentalizzata*, appunto) che pur l'ha generata e, per chiari motivi, alla ricorsività del suo rapporto con le pratiche, tenute anzi lontane il più possibile<sup>41</sup>.

La non-praticabilità dell'artefatto spaziale sottolinea la sua chiusura alla negoziazione di significati che avviene attraverso l'esperienza sensibile cui gli artefatti normalmente si offrono, dal momento che per definizione, come poco sopra Merleau-Ponty e altre voci ci hanno ricordato, essi entrano in una struttura di relazioni con il contesto in virtù della loro corporeità<sup>42</sup>.

---

di simbolizzazione e la conseguente elaborazione di una forma statica adatta a significare extralinguisticamente il «messaggio primario» [Koselleck 1992], dal momento che questo è *primario* già in partenza.

<sup>41</sup> Pur essendo consapevole del fatto che l'esperienza vissuta e qui descritta della Bibliothèque Mitterrand - come caso di biblioteca monumentale - abbia i limiti di una sensibilità assolutamente personale, mi pare che tuttavia si possa prenderla elevandola al grado di esperienza paradigmatica di un simile spazio, dal momento che a farla è una persona dotata di quel minimo corredo di categorie critico-analitiche necessario alla disamina di un oggetto architettonico. Il che mi porta a supporre che esistano artefatti simbolici abbastanza potenti - e daremmo agli artefatti spaziali un ruolo centrale - per cui è calzante l'osservazione di Appadurai: «L'immaginazione ha frantumato la specificità dello spazio espressivo dell'arte, del mito e del rituale, e adesso è divenuta parte del lavoro mentale quotidiano della gente comune» [Appadurai 2001, p. 19]

<sup>42</sup> Anche se analizziamo gli oggetti in relazione al loro statuto di "oggetti di consumo", vale il principio per cui essi vengono definiti (a monte) e fruiti (una volta in opera) secondo quelle che Marcel Mauss chiama le «tecniche del corpo» [Mauss 1965], le quali implicano schemi ripetitivi e circolari (in virtù della fisiologia stessa del corpo), ovvero proprio quelli dai quali il monumento ambisce a sottrarsi.

Il monumento pare voler fare la Storia - definendone le forme - sottraendosi alla storia, o - per meglio dire - alla genealogia<sup>43</sup> [Appadurai 2001] in favore dell'astrazione e della *grande scala* (applicata a tutto: a concetti, forme, simboli etc.), avulsa tanto dallo spazio che la circonda (il contesto urbano) quanto dal tempo (il fluire dinamico della storia), rispetto ai quali esercita semmai una tensione inversa verso l'atto fondativo.

Se non stessimo parlando del monumento calato nella contemporaneità, peraltro, forse non si darebbe nemmeno il dovere di rilevare la differenza tra l'architettura celebrativa e rammemorante e quella che disegna il tessuto minuto inserito nel flusso della riscrittura continua praticata nell'uso: la *monumentalità* appartiene di fatto, come discriminante, solo all'architettura moderna, mentre per il passato essa è «la pura tautologia di architettura» [Patetta 1982, p. 7]. Ma poiché parliamo in un'epoca che ha portato anche gli edifici "di pura funzionalità" e le case di abitazione alla dignità dell'architettura (ovvero della rappresentazione e della significazione dello spazio), la distinzione è d'obbligo, e tanto più utile per noi perché, per un'incongruenza ribaltata che cerca le chiavi di lettura del comune nell'eccezione, ci aiuta a definire l'estetica spaziale della biblioteca pubblica.

E del resto, nonostante i proclami che ogni Avanguardia ha espresso in forma di retorica da Manifesto credendo di intonarne il *De profundis*<sup>44</sup>, il monumento è rimasto nei secoli uno dei campi

---

<sup>43</sup> «La genealogia ci porta verso l'interno, verso quelle disposizioni e quegli stili culturali che potrebbero benissimo essere radicati nelle istituzioni locali o nella storia dell'*habitus* locale» [Appadurai 2001, p. 102].

<sup>44</sup> Basti per tutti il Sant'Elia del *Manifesto dell'architettura futurista*: «Abbiamo perduto il senso del monumentale, del pesante, dello statico, ed abbiamo arricchita la nostra sensibilità del gusto del leggero, del pratico, dell'effimero e del veloce. [...] Finiamola con l'architettura monumentale funebre e commemorativa. [...] Io combatto e disprezzo tutta l'architettura classica, solenne, ieratica, scenografica, decorativa, monumentale, [...] perché i caratteri

applicativi d'elezione dell'architettura, tant'è che, dello stesso Sant'Elia, Carrà scriveva sarcasticamente che «come ogni vero artista aspirava ad un'architettura solida e potente, atta a sfidare i secoli» [Carrà 1945, p. 178]: ovvero, aspirava alla compilazione di un *testo instauratore*, per usare le parole di Choay sull'architettura [Choay 1986, p. 349], o alla formulazione di un atto autoriale, in chiave foucaultiana [Foucault 2004].

Seguendo lo schema del ricordo della Biliothèque de France, di cui abbiamo da poco dato conto, potremmo stilare una compilazione delle categorie concettuali che *danno forma* al monumento, per meglio comprendere il suo opposto, la *public library*.

Innanzitutto, l'*allusività* della composizione, secondo una logica che per mimesi evoca la dimensione del paesaggio più che dell'edificio<sup>45</sup>: quale metodo migliore, per eternizzare e assolutizzare l'artefatto architettonico, che scolorarne la storicità nell'aura della natura? Da cui dimensioni fuori scala rispetto al contorno, innalzamento su podi che diventano ziggurat e poi colline, progetti di assi di fondazione e prospettive dai lontanissimi punti di fuga, l'isolamento che - unico - è in grado di magnificare tutte le tre dimensioni dell'oggetto spaziale.

In secondo luogo, la didascalicità radicalizzata di ogni livello formale: dalle linee alle forme geometriche, dagli elementi compositivi ai materiali, fino - se non bastassero questi - alle titolazioni, nomi imposti a strade, piazze, edifici, sale interne. Il classico viene qui in sempiterno aiuto al progettista, con il suo repertorio aulico di colonne, lesene, basamenti, frontoni, di volta in

---

fondamentali dell'architettura moderna saranno la caducità e la transitorietà. Le case dureranno meno di noi. Ogni generazione dovrà fabbricarsi la sua città».

<sup>45</sup> Sempre Luciano Patetta: «Occorre che l'emergenza delle qualità formali sia inversamente proporzionale alla quantità: dall'elemento più diffuso, la "comune casa d'abitazione", al più eccezionale, il "monumento"» [Patetta 1982, p. 12].

volta esasperati in modo barocco o immiseriti dallo spirito avanguardista o minimalista, ma sempre presenti - in numero notevole e dimensioni altisonanti - quando sia necessario dare spazio alla messa in scena del potere. E poi i marmi o i vetri tagliati in lastre di grandezza fuori dalla norma (metalli e pietre preziose fanno parte del linguaggio di altri tempi e di conformazioni statuali differenti): per quanto riguarda i materiali, ogni epoca elegge quello più nobile, il più adatto alla monumentalizzazione del sito, perlopiù in base ai costi di produzione e posa e alla reperibilità. Qualora la didascalia non fosse poi ancora più che palese, intervengono le targhe che nominano i luoghi, in un battesimo consacrante che oblitera ogni ulteriore defezione rispetto al messaggio primario del monumento, così come ce lo descrive Koselleck.

La ricerca va nella direzione del *sublime* più che del bello, di ciò che - il caso ci assiste - la lingua inglese chiama *dramatic*. Tanto che persino Bruno Taut - uno dei maggiori esponenti del Bauhaus, teorico e attuttore dell'Existenzminimum e autore di esemplari complessi di abitazioni popolari in Germania - scrive che «non sono le esperienze pratiche, ma la fantasia della forma a generare l'architettura. [...] La maggiore aspirazione dell'architetto è quel tipo di edifici in cui le istanze pratiche hanno un peso insignificante o addirittura nullo. In ogni epoca di splendore tutti mirano a un'architettura che si elevi al di sopra delle strette necessità materiali» [Taut 1973, p. 32]. Il tema ricorrente, sotteso al monumento, è sempre quello della cattedrale: dello stato, della chiesa, del teatro o del sapere, come per la biblioteca; e il repertorio formale ne discende, declinato appunto nel registro del sublime, il quale - in linea con la più nota definizione datane da Edmund Burke come «l'orrore che affascina»<sup>46</sup> - dispiega

---

<sup>46</sup> La prima definizione di *sublime* risale come noto ad un trattato *Sul sublime* dello Pseudo Longino, risalente al I secolo dopo Cristo. È tuttavia la trattazione di Burke che, nel XVIII secolo, sancisce il primato del sublime sul bello (in uno scritto del 1757 poi pubblicato come *Indagine sull'origine delle nostre idee di sublime e di bello*) e ne fa un tema cardine della teoria dell'arte, ripreso in seguito da Kant nella *Critica del giudizio* e da Schopenhauer e portato poi al

altezze vertiginose, soglie che annientano la dimensione umana, volumi incombenti, sforzi strutturali sovranaturali, chiari e scuri sempre tirati allo spasmo.

Tutto ciò per sollecitare una lettura elementare, che inibisce l'uso, stemperandolo nella spettacolarità e nella chiarezza del linguaggio dispiegato, teso a eliminare le zone d'ombra che solleciterebbero la curiosità e la rilettura (l'interpretazione violenta di Panofsky) che la risignificazione attraverso le pratiche richiederebbe. La leggibilità, per quanto riguarda il monumento, non incoraggia il percorso *trans*, ma propina la lettura *ex*. Difatti, risiede perlopiù nei prospetti, nelle facciate dell'edificio: che è di pietra se vuole dire solidità, di vetro se allude alla trasparenza dei processi lì celebrati, e via dicendo. Se l'artefatto parla, parla solo a se stesso, mentre a chi guarda è dato solo di leggere, in un atto depauperato della creatività che dovrebbe essergli propria<sup>47</sup>: il monumento è autoreferenziale - altra categoria ineluttabile - rispetto a tutto il sistema che lo contorna ma cui esso rifiuta ogni relazione: rispetto al contesto, rispetto al suo autore, rispetto finanche al suo pubblico.

Infatti, come abbiamo visto ripercorrendo la Biliothèque Mitterrand, nei confronti di chi dovrebbe usarlo, il monumento non compie l'atto linguistico inaugurale che consiste nel mettere in campo gli elementi faticosi: non offre ingressi che siano tali, nega l'accessibilità piena, cancella la soglia (che da sempre ha la funzione di mettere in

---

cardine della riflessione estetica espressa dal Romanticismo. In estrema sintesi - lo diciamo in quanto ci sembra qui piuttosto significativo - per Burke è sublime «tutto ciò che può destare idee di dolore o di pericolo, ossia tutto ciò che è in un certo senso terribile e che riguarda oggetti terribili, o che agisce in maniera analoga al terrore»; quella prodotta nell'interlocutore è allora «la più forte emozione che l'animo sia capace di sentire» [Burke 1945], la cui forza (sostanzialmente negativa da un punto di vista emozionale) non risiede tuttavia nella atto contemplativo dell'oggetto in sé, quanto piuttosto nella risonanza immediatamente avvertita [il francese *retentissement* sarebbe qui più appropriato] della distanza insuperabile tra soggetto e oggetto.

<sup>47</sup> Il riferimento è al Roland Barthes del saggio su Racine, citato poco più sopra.

relazione: lo spazio esterno con l'interno e, ancor meglio, l'essere-fuori con l'essere-dentro<sup>48</sup>). Così facendo, sancisce un confine che perde ogni valenza di connessione per diventare unicamente frattura, completamente inadatta ad essere abitata.

In definitiva il monumento, poiché parla l'idioma spaziale dell'estetica politica [Koselleck 1992], espunge le persone e ogni forma di interazione, si rifiuta di entrare negli interstizi interpretabili dell'ordine del discorso, nega la facoltà di parola che un *testo abitabile* - il quale «come un appartamento in affitto trasforma la proprietà dell'altro in luogo occupato, per un momento, da un passante» [De Certeau 2001, p. 19-20]<sup>49</sup> - concede ed anzi ritiene connaturante: diventa *estetica in-abitabile*.

---

<sup>48</sup> In proposito, esiste tutta la letteratura sugli spazi sacri - precristiani e cristiani - che ben analizza il tema. [Cfr, tra gli altri, Biraghi 1997].

<sup>49</sup> Ancora: «Gli inquilini operano un mutamento nell'appartamento che arredano con i loro gesti e i loro ricordi; e così avviene con i locutori che fanno passare nel linguaggio i messaggi del loro idioletto familiare e, attraverso l'accento, arguzie particolari, la loro storia; come infine con i pedoni, che infiorano le strade con i loro desideri e i loro interessi» [De Certeau 2001, p. 20].



## VI. DUE BIBLIOTECHE DI SERVIZIO A CONFRONTO: STRATEGIE DI ORGANIZZAZIONE DELLO SPAZIO

### 6.1 I documenti strategici. La coscienza dell'occhio applicata al programma dell'organizzazione

Ci siamo già dilungati altrove sul fatto che nell'estetica risiede uno degli strumenti di autodefinizione dell'organizzazione; già ci siamo arrischiati a ipotizzare che, ancora oltre, ogni attore in gioco in un'interazione utilizzi l'estetica per veicolare dei significati, talvolta accettando consapevolmente di rimetterne la ricodificazione alle pratiche degli altri attori che ne saranno coinvolti, talaltra caricando il simbolo in modo autoreferente (ripensiamo al monumento). Mi preme tuttavia, per rischiare il tutto per tutto, allargare ancora ulteriormente la definizione di *estetica* sin qui usata, perché su tale strada mi conduce l'analisi dei casi studio di cui mi sono occupata. I documenti strategici sui quali abbiamo portato la nostra attenzione, anche se per canali differenti, ci sembrano raccontare proprio questo: dalla veste grafica fino al discorso che parlano, passando per i temi che trattano, essi fanno parte di un *disegno* - mai parola fu più appropriata - più ampio, che tocca le divise del personale, il disegno degli arredi, le logiche architettoniche che armonizzano, dal punto di vista simbolico, lo spazio al paradigma di servizio. Anche i documenti strategici, i programmi resi espliciti attraverso il protocollo interno all'organizzazione, nonché il

supporto fisico nel quale si incarnano, rientrano nel novero di quelli che abbiamo sin qui chiamato *artefatti simbolici*.

In pratica, se è innegabile che la componente analitico-razionale sostanzia il discorso dell'organizzazione su se stessa, ci pare comunque plausibile anche la nostra ipotesi, ovvero che quello stesso discorso sia *conformato* da un'estetica che corrisponde ad uno stile retorico - veicolante dei significati, naturalmente - cui siamo portati a dare enfasi nel momento in cui, da osservatori<sup>1</sup>, porghiamo i sensi e l'attenzione alle tonalità, ai modi, alle forme, ovvero appunto all'estetica.

Inoltre, vale la pena di rilevare che l'estetica applicata alla stesura del discorso strategico che fa da supporto al paradigma bibliotecario adottato dalle organizzazioni di cui ci siamo occupati va inquadrata come quella meno incline (nelle intenzioni di chi le dà forma) alle contaminazioni ed alle risignificazioni comportate dalle pratiche degli attori che dello spazio bibliotecario saranno gli abitanti, almeno fino al momento in cui le strategie non "vanno in scena". I documenti strategici parlano il discorso del potere che soggiace loro: sono formulati da attori privilegiati e sottoposti, al di là di ogni retorica, all'approvazione da parte dell'istituzione governativa che appoggia e finanzia il servizio in questione.

Per questo densificano ulteriormente l'idea di estetica che abbiamo sin qui delineata: a differenza di ciò che ci diranno i testimoni intervistati, gli utenti foto-sollecitati, lo spazio del quale abbiamo tentato una narrazione etnografica, questi sono i manufatti che riportano le intenzioni secondo le quali si è data forma a estetiche spaziali che si ritenevano appropriate per le pratiche d'uso che *si volevano* innescare.

In quanto artefatti, essi hanno una dimensione discorsiva - preponderante - ma sono declinati anche in altre dimensioni

---

<sup>1</sup> Sulla «seduzione delle estetiche organizzative» cui è soggetto il ricercatore sul campo, si fa riferimento a Strati 2010, pp. 44-46.

sensoriali, che vale la pena di non tralasciare, poiché da chi le ha disegnate non sono state tralasciate, anche se a diversi gradi di consapevolezza. Non ultima, la posizione (fisica) in cui si trovano collocati: a volte esibiti e palesati in modo che tutti possano accedervi, o almeno che il messaggio sia la loro totale accessibilità e trasparenza, a volte poco considerati e celati, o ritenuti completamente interni al discorso organizzativo.

Ecco il punto: quelle che l'estetica fa qui affiorare sono delle relazioni di potere, più o meno latenti, tessute tra tutti gli attori in gioco: tra il ricercatore e l'organizzazione, tra l'organizzazione ed il governo (locale o nazionale), tra gli abitanti della biblioteca e l'organizzazione, tra tutti e l'architetto incaricato di palesare o sottintendere le relazioni stesse.

Tant'è, che, nel quadro della «fisionomia processuale, intersoggettiva e creativa» [Bifulco 2002, p. 53] che fa funzionare l'organizzazione, i documenti strategici possono essere intesi come il primo artefatto simbolico cui si dà forma nel processo di creazione di senso, attraverso il quale l'organizzazione crea se stessa e il proprio contesto ambientale, nonché le categorie cognitive necessarie tanto in fase di scrittura quanto in fase di lettura. Del resto, se si elabora il significato, la fase immediatamente successiva consisterà probabilmente nella ricerca della forma, ovvero del corredo simbolico, necessario per condensare fisicamente tale significato: infatti, il documento strategico, ad opera dei i professionisti che verranno incaricati di progettare lo spazio dell'organizzazione, trasfigura nel diagramma funzionale da sottendere alla forma simbolica che disegneranno.

A tal proposito, il concetto di *sensemaking* elaborato da Karl E. Weick [Weick 1969, 1997] è particolarmente calzante, rispetto alla nostra argomentazione, perché investe tanto il momento della produzione del significato quanto il momento della sua interpretazione, alla doppia scala individuale e collettiva, tant'è che «il sensemaking

concerne i modi in cui le persone generano quello che interpretano» [Weick 1997, p. 13]. Inoltre, nell'ottica relazionale in cui abbiamo collocato da un punto di vista metodologico la nostra analisi delle realtà osservate, il concetto ci aiuta a considerare tutte le parti discrete - quindi anche gli artefatti - come parte di un *continuum* che solo nella relazione tra le parti, e nella mappatura cognitiva di tale relazione, trova senso: «Parlare di sensemaking significa parlare della realtà come di una costruzione continua che prende forma quando le persone danno senso retrospettivamente alle situazioni in cui si trovano e che hanno creato» [ibidem, p. 15]. Cosicché la lettura delle parti, come ci stiamo sforzando di sostenere, «costruisce l'oggetto che descrive, così come la parola crea l'oggetto di cui parla, al quale fa riferimento» [Gargani 1999, p. 116].

Infatti, vale la pena anche ricordare che non è inusuale che i due concetti che qui vado intrecciando - quello di discorso e quello di spazio - non di rado vengono allacciati anche nell'uso comune: pensiamo per esempio al *racconto spaziale*, o al *percorso mentale* in cui la lettura si snoda. Di modo che il documento strategico, dando corpo alle intenzioni che innescano il processo generativo, «mette in causa da una parte i postulati che condizionano uno spazio di gioco, dall'altra le regole esplicite, [...] infine gli "espedienti" ("l'agire con astuzia")» [De Certeau 2001, p. 96], muovendosi da una funzione all'altra e cortocircuitando le divisioni economiche, sociali e simboliche, nel tentativo di occultare la funzione autoriale (direttamente attribuibile al potere) trascolorandola in un'idea di condivisione a tutti i livelli.

Le strategie, qui intese in senso bourdieuiano, non applicano dunque regole, ma piuttosto all'interno delle regole scelgono il repertorio operativo e le mappe cognitive che attiveranno il senso<sup>2</sup>, poiché

---

<sup>2</sup> Anche il concetto di attivazione del senso viene elaborato da Weick [Weick 1993].

«attivare è il processo attraverso il quale l'organizzazione, creando senso, crea ciò che conosce - e riconosce - come la propria realtà». Il tutto, di nuovo rimandando a quanto già detto, nella cornice della ricorsività del processo, per cui, se pur è vero che le strategie «prestrutturano ciò che gli attori pensano e fanno e gli effetti di realtà costruita che ne scaturiscono», esse tuttavia, così come l'apparato simbolico che le informerà, non vengono date una volta per tutte, ma «vengono fissate, modificate o preservate di continuo attraverso le interazioni e le esperienze» [Bifulco 2002, p. 59]<sup>3</sup>. Detto in altro modo, l'azione innescata con la costruzione di un senso - quindi di schemi cognitivi - che verrà poi traslitterato in un apparato simbolico, crea una nuova mappa, che rischiera un nuovo percorso, dischiudendo una realtà e un modo di interpretarla, entrambi passibili di successive riscritture [Lanzara 1993]: di nuovo, categorie sensoriali, esperienziali, spaziali e quindi estetiche.

Nel novero degli artefatti materiali, pur giacendo nella dimensione linguistica, rientra quindi anche la strategia<sup>4</sup> restituita dai documenti programmatici, poiché, in base a quanto il campo ci ha narrato, le organizzazioni bibliotecarie la propongono come un manufatto concreto, che si presenta innanzitutto come *corpo* parlante, quasi già bastante, ai fini della comunicazione del messaggio, nella sua "concretezza".

Se l'intenzione giace nel vocabolario, scelto per orientare tramite i significati le interazioni tra i membri interni, essa parla (almeno quando viene istituzionalizzata) attraverso l'artefatto simbolico che

---

<sup>3</sup> Infatti, detto altrimenti, l'azione intrapresa è generativa in quanto (ineluttabilmente) crea una nuova mappa cognitiva.

<sup>4</sup> In questo, ci discostiamo leggermente dalla lettura proposta da Bifulco, laddove, nella tassonomia degli «artefatti simbolici in cui le culture si rendono visibili» (di nuovo un riferimento all'estetica), separa il linguaggio dagli artefatti fisici.

le serve per uscire allo scoperto, anche se soltanto entro le retoriche del potere<sup>5</sup>.

Il linguaggio, nel caso dei documenti strategici, prende necessariamente corpo, e al corpo trova, per forza di cose, *luogo*, perché dal luogo la corporeità non può prescindere, né da tutte le regole della prossemica che una scelta di posizionamento reca con sé: vedremo infatti come, nei casi studiati, la localizzazione dell'artefatto in questione non sembri per nulla insignificante, risultando in conformità con l'intero progetto di esplicitazione della cultura della biblioteca, e con le pratiche interne che con questo progetto hanno a che vedere. Se il linguaggio fornisce il copione, questo viene dunque messo in scena (rappresentato) fisicamente, oppure semplicemente non si dà: ed è nella *messa in scena* - di cui ci occuperemo nel capitolo a venire - che risiede l'interstizio creativo tratteggiato da De Certeau<sup>6</sup>, poiché essa implica «interpretazione, movimento, interazione» [Bifulco 2002, p. 86]. Dalla rappresentazione che se ne farà, infatti, il documento strategico non prescinde mai: gli obiettivi e le linee guida definite servono soltanto se continuamente relazionate con i risultati, in una logica progettuale che, per il campo semantico stesso cui afferisce, indica la previsione. Di nuovo, senza dimenticare che l'atto della visione necessita di un *visibile*.

Ecco: se sin qui abbiamo proceduto attribuendo un senso all'estetica, anche quando si tratti del più banale (secondo il senso comune, naturalmente) degli attori non-umani (come la sedia dell'esempio di Strati<sup>7</sup>), ora procediamo nella direzione

---

<sup>5</sup> Il che mi sembra rimanga credibile anche quando intendiamo il potere come una relazione fra gli attori umani interni all'organizzazione.

<sup>6</sup> E negato da Foucault, ma qui faccio una scelta più che altro orientata dai risultati dell'osservazione, e mi permetto meno ortodossia rispetto ai testi di riferimento.

<sup>7</sup> «La polemica è che, se si vuole definire la sedia sul piano ontologico formale, la si può descrivere come "artefatto per sedersi", ma facendo ciò se ne ha una

complementare, attribuendo un senso estetico non banale ad un artefatto simbolico che parrebbe giacere al di fuori della dimensione estetica, ovvero la strategia. La direzione è peraltro quella già indicata da Czarniawska e Joerges quando portano più in là il pensiero di Goodman (gli oggetti sono fatti di intenzioni verbali), fino a dire che le intenzioni verbali sono *cose* [Czarniawska - Joerges 1990], in quanto *strumenti* di costruzione della realtà. E l'elegante dimostrazione di ciò sta nel fatto che le intenzioni esplicitate fanno largo uso di espedienti stilistici, tra cui la metafora, la quale deve la sua forza alla reificazione che induce riportando i concetti al loro corrispettivo tangibile, ovvero scegliendo il termine di paragone in base a caratteri di «semplicità, afferrabilità, fisicità» [Lakoff - Johnson 1980]. Anche se *di per sé*, al di là degli strumenti operativi che impiega, il solo *nominare* chiama le cose alla loro esistenza concreta, attribuendo loro, di conseguenza, una dimensione estetica<sup>8</sup>.

---

comprensione che è sì vera ma del tutto inadeguata e insufficiente. [...] Dove troviamo, infatti, un artefatto costituito dalla "sedia indifferenziata" nelle organizzazioni? [...] La sedia è un artefatto situato nelle pratiche lavorative e organizzative e, come bene si sa, non è per nulla indifferenziato, ma ha una sua collocazione specifica nelle attività dell'organizzazione e un suo "volto" accreditato per le diverse situazioni. [...] Le sedie denotano in maniera distintiva l'organizzazione, i suoi livelli organizzativi, le attività che vi si svolgono. Ma non per via della definizione ontologica di sedia, quella che ne definisce l'essenza nei termini di artefatto su cui sedersi, bensì per la sua dimensione estetica, la quale ne mette in risalto la multiformità, la vasta gamma di specificità e le svariate differenze» [Strati 2010, pp. 21-22].

<sup>8</sup> La questione si pone su due piani per noi entrambi utili, e allo stesso modo pericolosi a causa delle lacune che non riesco a colmare come vorrei. In ogni caso, è interessante solo ricordare che il concetto ha una pregnanza tanto filosofica (soprattutto in Kripke) quanto sociologica, tant'è che il processo di etichettatura viene approfondito da molti autori, tra i quali Mary Douglas [Douglas 2004], per la forza che ha nell'influenzare attraverso il linguaggio,

Il discorso strategico, formalizzato e confezionato nei documenti che lo veicolano, risulta così il primo (forse l'unico immune da contaminazioni, se si vuole considerare come disgiunti l'intenzione verbale e l'artefatto che lo esprime) pensiero dell'istituzione bibliotecaria su se stessa, e un importante «strumento di forgiatura del potere»<sup>9</sup>: infatti, «gli artefatti linguistici consentono a chi comanda di manipolare il significato attraverso l'interpretazione, l'uso del pittoresco e l'espedito della familiarità, in modo opposto rispetto ai tradizionali metodi di controllo: l'ordine, lo scontro, la punizione» [Czarniawska - Joerges 1990, p. 348].

Anche perché, se quello che si cerca di produrre, come nel caso della biblioteca pubblica, è un effetto di innovazione<sup>10</sup>, è necessario che la strategia diretta esplicitata dai documenti che descrivono il paradigma di servizio trovino declinazioni indirette. L'estetica è una di queste, e quella in cui allo stesso tempo l'intenzione è sfacciatamente palesata ma anche immediatamente messa a disposizione della rinegoziazione<sup>11</sup>, anche in virtù della sua onnipresenza [Silbey - Cavicchi 2005].

---

<sup>9</sup> «Nelle organizzazioni, il potere appartiene a coloro che hanno la facoltà di definire la realtà per gli altri, e che possono convincere gli altri che le cose sono ciò che loro pensano siano, sono come loro pensano siano e sono normali quando loro pensano siano normali» [Czarniawska - Joerges 1990, p. 348]

<sup>10</sup> Il concetto emergerà, e sarà sottoposto ad approfondimento, nel capitolo VIII.

<sup>11</sup> Pensiamo per esempio alla casa, archetipo di ogni spazio, e a quanto (prescindendo in questo momento dalle retoriche che l'hanno generata) la vita quotidiana, con gli attori che la vivono, possa modificare l'estetica dell'artefatto, anche laddove esso sia stata concepito dall'architetto in modo massimamente rigido. Pensiamo alle tende con le trine che gli abitanti mettono sulle facciate linde concepite dai maestri del Movimento Moderno, i quali, nella loro veste di intellettuali e del tutto giustificatamente, avevano però pontificato che «ornamento è delitto» (titolo dello scritto di Adolf Loos del 1908).



Tuttavia, nei paragrafi che seguono metterò per il momento da parte gli effetti di innovazione, la rinegoziazione ricorsiva del senso, la componente creativa costituita da una lettura dei palinsesti intesa come «caccia di frodo», sulla scia di Michel De Certeau.

Tenterò invece un'analisi genealogica, tesa al dissotterramento delle intenzioni: guarderemo agli artefatti in questione cercando di intravedere la mitogenesi che li accompagna, in quanto il fine ultimo del discorso strategico è la propria esteriorizzazione, che deve passare per la sua ricaduta sulla realtà (dalla quale è stato distinto, per estrapolazione, al fine di cambiarla)<sup>12</sup>.

Se i documenti che stilizzano la strategia operano sul doppio livello (intrecciato) del discorso e dell'estetica del discorso<sup>13</sup> - ovvero, operano una fusione dei livelli, *incorporando* il discorso - possiamo pur sforzarci di scindere gli elementi, quantomeno per comodità genealogica, sapendo che nelle tre fasi della scrittura (la ricezione di un'istanza, la sua formalizzazione tramite la pratica scritturale, la produzione di una strategia) «l'isola costituita dalla pagina è un luogo di transito in cui si opera un'inversione industriale: ciò che vi entra è un ricevuto, ciò che ne esce è un prodotto» [De Certeau 2001, p. 199]. Perché, pretendendo di essere distaccata dalle pratiche sociali che ha intenzione di generare, ciò che la formalizzazione di questi

---

<sup>12</sup> Sulla prospettiva metodologica di applicazione dell'analisi del discorso foucaultiana, definita Critical Discourse Analysis, il riferimento è soprattutto a Fairclough 1995 e a Barker - Galasiski 2001. I quali, pur non fornendo uno strumentario definito e concluso dal punto di vista scientifico (anche perché costituirebbe una contraddizione della prospettiva teorica), interpretano l'analisi del discorso da un lato come strumento di autosorveglianza critica del ricercatore, il quale cerca di evitare di riprodurre le relazioni di potere che mette in discussione, dall'altro come teoria interpretativa flessibile, secondo cui il discorso è al tempo stesso prodotto e produttore di forme e relazioni sociali.

<sup>13</sup> Anche se, in base a quanto sin qui detto, non pare quasi più opportuna la distinzione [Foucault 2004].

documenti strategici persegue è proprio - in maniera potremmo dire esclusiva - l'*efficacia* sociale, senza la quale perde ogni ragion d'essere. Per quanto riguarda la dimensione estetica degli artefatti, dei quali già abbiamo rilevato il potenziale generativo, teniamo presente ancora una volta che «il radicamento corporeo delle strutture cognitive è semplicemente l'altra faccia della medaglia della strutturazione cognitiva del corpo» [Santoro 2006, p. XIII]: per cui operiamo in regime di analisi, separando, ma rammemorando che la cifra metodologica del presente lavoro vorrebbe avere carattere di relazionalità e, quindi, sottintende la sintesi.

L'efficienza degli artefatti passa qui - in modo più o meno chiaro in base alla maggiore o minore consapevolezza degli attori e dei contesti in cui operano - per la metaforizzazione<sup>14</sup> della strategia, operata dispiegando il repertorio strumentale sintetizzato da Bourdieu nelle procedure di politetia<sup>15</sup>, sostituibilità<sup>16</sup>, eufemizzazione<sup>17</sup> e, soprattutto, dell'analogia<sup>18</sup>, che tutte le sussume,

---

<sup>14</sup> È Bourdieu ad indicare nei continui *transfert* (o *metaforizzazioni*) la logica della strategia.

<sup>15</sup> Intesa come declinazione ottimale (dal punto di vista del suo impiego) della polisemia, la politetia fa sì che la stessa cosa possa avere impieghi diversi a secondo della combinazione in cui viene inserita con altri elementi.

<sup>16</sup> In quanto ogni cosa si trova in una relazione di affinità con le altre (anche per effetto della politetia), essa è sempre sostituibile con le altre, a vantaggio dell'efficacia strategica.

<sup>17</sup> Poiché nel discorso l'accettabilità del dire risulta fondamentale, l'eufemizzazione, insieme alla denegazione ad all'attenuazione, ne sono elementi costitutivi, che implicano la coesistenza e la tensione tra ciò che è assente (ciò che il discorso orientato all'efficacia devia dal proprio percorso, dice in altro modo o tace) e ciò che è presente (ciò che si dice, nel quadro più generale di ciò che culturalmente è definito come dicibile) [Paissa 2009, p. 15].

<sup>18</sup> «L'analogia fonde tutte le procedure che rappresentano trasgressioni dell'ordine simbolico e dei limiti che esso pone, ma camuffate, e dunque in questa stessa misura, ricevute, considerate lecite poiché violando le distinzioni stabilite dal linguaggio esse lo rispettano» [De Certeau 2001, p. 97].

in quanto «processo stesso della creazione teorica» [Bourdieu 1980]. E, dal momento che tutte queste procedure sono qui dispiegate nell'ottica delle intenzioni di potere, esse tutte utilizzano l'estetica come *esteriorizzazione* di tali intenzioni, supponendo di poterne recidere la generatività fermandola nello spazio delle pagine in cui si delinea la strategia del servizio bibliotecario.

In pratica, mentre l'estetica è *parlante* (in linea con la volontà di sapere che secondo Foucault caratterizza l'età classica), come dimostra il modo in cui l'esegesi artistica (sociologicamente improntata) del Novecento ha guardato alla forma simbolica e alla rappresentazione, qui si la si vuole dispiegata in veste di ancella piuttosto di una volontà di verità<sup>19</sup> (ovvero, potremmo forse dire, *parlata*); concezione in base alla quale la costruzione del senso inizierebbe e terminerebbe qui, e ogni mutamento necessiterebbe del vaglio istituzionale.

Non a caso, io credo, un gruppo di procedure di controllo dei discorsi agisce secondo Foucault proprio sull'*estetica*<sup>20</sup> degli stessi: «Non si tratta questa volta di padroneggiare i poteri ch'essi portano con sé, ma di scongiurare gli accidenti della loro apparizione; si tratta di determinare le condizioni della loro messa in opera, di imporre agli individui che li tengono un certo numero di regole, e di non permettere così a tutti di accedervi. [...] Più precisamente: tutte le regioni del discorso non sono ugualmente aperte e penetrabili; alcune sono saldamente difese (differenziate e differenzianti) e mentre altre *sembrano* [corsivo mio] quasi aperte ai quattro venti e poste, senza preliminare restrizione, a disposizione di ogni soggetto parlante» [Foucault 2004, p. 19]. Ovvero, sul campo dell'estetica - perché l'accessibilità e la trasparenza sono categorie che abbiamo

---

<sup>19</sup> «Credo insomma che questa volontà di verità, così sorretta da un supporto e da una distribuzione istituzionali, tenda ad esercitare una sorta di pressione e quasi un potere di costrizione» [Foucault 2004, p. 9].

<sup>20</sup> Mi arrischio nella scelta della parola, sperando con questo di non snaturare il ragionamento di Michel Foucault.

postulato estetiche - si giocano alcune delle procedure di controllo del discorso (ma non necessariamente delle cose in generale [Foucault 1998]).

In questo senso, rivolgere lo sguardo agli artefatti simbolici costituiti dai documenti programmatici delle due istituzioni bibliotecarie che abbiamo cercato di comparare significa per noi percorrerne a ritroso l'*iter* generativo, retrocedendo dal prodotto all'intenzione per meglio comprendere il meccanismo che ha innescato, che si è successivamente - per seguire la linea del tempo, l'unica che sentiamo non poter sfuggire alla nostra capacità di comprensione - sedimentato in uno spazio, riverberato nelle pratiche d'uso, trasfigurato attraverso queste stesse pratiche, fino talvolta a mutare al di là delle possibilità di delimitarne i confini.

Lo scopo di questa impacciata analisi del discorso "a modo mio" non è, per me, indagare il significato palese o celato del discorso stesso, ma piuttosto la funzione che un tale significato esercita<sup>21</sup> attraverso quattro principi, enunciati ne *L'ordine del discorso* e tesi a «rimettere in questione la volontà di verità». Per completezza, diremo che le esigenze di metodo che un tale scopo comporta consistono nel rovesciamento<sup>22</sup>, nella discontinuità<sup>23</sup>, nella

---

<sup>21</sup> Non a caso, l'interesse di Foucault, nell'ambito dell'analisi del discorso, era riposto, ancor più che nei testi canonici del sapere riconosciuto, nel discorso anonimo (regolamenti istituzionali, documenti legali, repertori di casi etc.) da cui emerge la relazione complessa tra i discorsi stessi e le istanze di potere.

<sup>22</sup> «Laddove, secondo la tradizione, si crede di riconoscere la scaturigine dei discorsi, nelle figure che sembrano svolgere un ruolo positivo, come quella dell'autore, della disciplina, della volontà di verità, bisogna piuttosto riconoscere il gioco negativo di un ritaglio e di una rarefazione del discorso» [Foucault 2004, p. 26].

<sup>23</sup> «Non bisogna immaginare un non detto o un impensato, che percorrano il mondo e si intreccino con tutte le sua forme e tutti i suoi eventi [...] I discorsi devono essere trattati come pratiche discontinue, che si incrociano, si affiancano talora, ma anche si ignorano o si escludono» [ibidem, p. 27].

specificità<sup>24</sup> e nell'esteriorità<sup>25</sup>, cui corrispondono le nozioni di evento, di serie, di regolarità, di possibilità.

Prima di addentrarci nel corpo vogliamo ricordare a noi stessi, perché siamo consapevoli di essere incauti, cosa stiamo guardando. Perché se vogliamo trattare i documenti strategici non soltanto per la loro componente analitico-razionale, se «intendiamo per scrittura l'attività concreta che consiste nel costruire, su uno spazio proprio, la pagina, un testo che esercita un potere sull'esteriorità da cui è stato inizialmente isolato» [De Certeau 2001, p. 198], dovremmo tenere presente che sono tre, gli aspetti da mettere in osservazione. Intanto, non possiamo trascurare la pagina<sup>26</sup>, appunto, che circonda il luogo di produzione e dà forma al prodotto finale, da cui viene a sua volta modificato; che sancisce lo spazio distinto in cui l'autore ritiene di poter dispiegare e mettere in opera una volontà che soltanto a lui appartiene; che, operando una separazione innanzitutto spaziale (lo spazio cartesianamente puro del foglio

---

<sup>24</sup> «Non risolvere il discorso in un gioco di significati precostituiti; non immaginarsi che il mondo ci volga un viso leggibile [...]; il mondo non è complice della nostra conoscenza; non esiste una provvidenza prediscorsiva che lo disponga a nostro favore» [ibidem].

<sup>25</sup> «Non andare dal discorso verso il suo nucleo interno e nascosto, verso il cuore di un pensiero o di un significato che si manifesterebbero in esso; ma, a partire dal discorso stesso, dalla sua apparizione e dalla sua regolarità, andare verso le sue condizioni esterne di possibilità, verso ciò che dà luogo a quella serie aleatoria di eventi che ne fissa i limiti» [ibidem].

<sup>26</sup> Di nuovo De Certeau, perché lo dice meglio di come potrei tentare: «È un luogo sciolto dall'ambiguità del mondo, che presuppone una presa di distanza del soggetto in rapporto a una sfera di attività, ed è suscettibile di un intervento parziale ma controllabile. Una separazione si opera così nel cosmo tradizionale, dove il soggetto rimaneva posseduto dalle voci del mondo. E la superficie autonoma sottoposta al suo sguardo diviene il campo di un fare proprio. Grazie a un gesto cartesiano che instaura, attraverso un luogo di scrittura, il controllo (e l'isolamento) di un soggetto di fronte a un oggetto» [De Certeau 2001, p. 198-199].

contro quello della realtà), può postulare in un attimo bloccato del tempo l'assenza della ricorsività in cui il significato che traccia sarà necessariamente inserito una volta messo in atto.

In secondo luogo, il testo, il quale sulla pagina nata bianca disegna un artefatto che racconta un mondo prodotto segnatamente qui, nel processo della redazione dei documenti strategici, che tramite metodi razionali (di scrittura) costruiscono il programma modificando lo spazio bianco della pagina<sup>27</sup>.

Infine, l'esteriorità, che già abbiamo nominato riandando a Foucault: perché, soprattutto dal momento che il testo rivela qui le intenzioni alla base del paradigma di un servizio pubblico come la biblioteca, che si vuole accessibile e condivisa, la costruzione operata dal testo sulla pagina non è solipsistica: «il gioco scritturale, produzione di sistema, spazio di formalizzazione, ha come senso di rinviare alla realtà dalla quale è stato distinto per cambiarla». Se le intenzioni derivano pur sempre da un habitus incorporato, esse, trasferite sull'artefatto costituito dai documenti strategici, diventano segno del potere, che appunto detiene il potere di produrre significato, almeno nel suo primo stadio<sup>28</sup>.

Un'ultima osservazione. Poiché so che la mia causa ha gran bisogno di essere perorata, dirò che, per confermare l'accettabilità di una lettura degli artefatti in questione sotto la cifra estetica, un ulteriore aiuto lo troviamo in un semplice *divertissement* etimologico: se i tre elementi che abbiamo elencato - la pagina, il testo, l'esteriorità -

---

<sup>27</sup> «Il modello di una ragione produttiva si iscrive nel non-luogo della carta. E mediante molteplici forme il testo costruito sullo spazio proprio è l'utopia fondamentale e generalizzata dell'Occidente moderno» [ibidem, p. 198].

<sup>28</sup> «L'impresa scritturale trasforma o conserva all'interno ciò che riceve dall'esterno e crea nello spazio interiore gli strumenti di una appropriazione dello spazio esteriore. Immagazzina ciò che preseleziona e si dota dei mezzi per espandersi. Combinando il potere di accumulare il passato con quello di conformare ai suoi modelli l'alterità dell'universo, ha un carattere capitalista e conquistatore» [ibidem, p. 199-200].

possono essere rinominati come pre-testo, testo e con-testo, vedremo che nessuno di loro sfugge alla dimensione percettiva. Poiché testo (*textum*) è forma verbale supina, esso presuppone la passività dell'azione del tessere, e quindi indica da un lato la forma finale - il prodotto - dell'atto, dall'altra la necessità che tale forma venga percepita, in un modo che ineluttabilmente ne de-formerà alcuni dei caratteri<sup>29</sup> impostigli dall'autore.

Di questo, della lettura che instaura un'interazione tra lettori e testo - tra pratiche e intenzioni, se riferiamo il quadro ad una dinamica reale - ci occuperemo in seguito.

Qui, per ora, ciò che ci predisponiamo ad osservare è il documento strategico di per sé, avulso dalla sua "messa in pratica"<sup>30</sup>: così come i suoi produttori lo hanno concepito, ovvero come unica scaturigine del paradigma del servizio bibliotecario e contemporaneamente *opera* destinata al consumo di massa, unicamente passivo e ignorante<sup>31</sup>.

Destinata ad un concetto di pubblico che, non dichiaratamente, lo intende inserito nelle logiche dell'ideologia dell'informazione [De Certeau 2001, p. 234], in quanto «abita la pretesa dei produttori di *informare* la popolazione, ovvero di "dare forma" alle pratiche sociali» [ibidem]. In questo senso, il testo ha qualunque forma: è lo scritto, l'architettura, la forma urbana<sup>32</sup>; a tutte le forme che gli si dà è però sotteso il fraintendimento della parola "consumare", secondo cui l'assimilazione passerebbe esclusivamente per il "divenire simile a", e non anche per il "rendere simile" a sé, appropriandosi o

---

<sup>29</sup> A ben vedere, è il contrario di quanto, ne *La commedia degli errori*, Shakespeare fa dire dallo schiavo Dromio al suo padrone Antifolo di Efeso, che lo percuote: «Il mio corpo sarà soltanto il grafo che tu scrivi su di esso, un significativo indecifrabile da chiunque altro che non sia tu.. Ma tu chi sei, legge che tramuti i corpi nel tuo segno?» (Atto III, 1, 13).

<sup>30</sup> Ovvero «la *statua* dell'opera».

<sup>31</sup> Ricordiamo però che Bourdieu individua proprio nella *dotta ignoranza* il margine di modificabilità della realtà che risiede nelle pratiche.

<sup>32</sup> Ci occuperemo di questi aspetti nei paragrafi successivi.

riappropriandosi dei significati veicolati dagli artefatti simbolici [ibidem]<sup>33</sup>.

In pratica, le intenzioni si pongono così al polo esattamente opposto rispetto alla retorica che propinano, la quale utilizza i concetti di *bene comune* e di *partecipazione*, ancor più laddove questi concetti vengono utilizzati in modo oculato ed innegabilmente efficace<sup>34</sup>; e questo perché le logiche di potere agiscono in modo strategico, avendo sempre come fine ultimo l'esteriorità, ma anche perché «l'idea di produzione della società attraverso il sistema scritturale ha come corollario la convinzione che, con maggiore o minore resistenza, il pubblico sia plasmato dallo scritto (verbale o iconico), divenga simile a ciò che riceve e infine venga impresso attraverso e come il testo che gli è imposto» [ibidem, p. 235].

### 6.1.1 La strategia di Idea Store

I documenti strategici di Idea Store sono macchine complesse: ne fanno parte infatti il testo, i supporti sui quali vengono divulgati, i materiali preliminari, le traiettorie di comunicazione.

Tutti gli elementi, osservati in modo sinottico, paiono restituire l'idea di una vera e propria «teoria in forma di artefatto»<sup>35</sup> [Linstead -

---

<sup>33</sup> «Anziché il nomadismo, avremmo dunque una "riduzione" e un parcheggio: il consumo, organizzato da questa rete in espansione, appare come un pascolo di greggi, progressivamente immobilizzate e "trattate" grazie alla mobilità crescente di quei conquistatori dello spazio che sono i media. Così alle folle non resterebbe che la libertà di brucare la razione di simulacri che il sistema distribuisce a ciascuno» [De Certeau 2001, p. 234].

<sup>34</sup> Ci riferiamo al nostro caso studio londinese, come chiariremo in seguito.

<sup>35</sup> «Our argument, in short, is that *all* understanding is structured, and hence theorised. This theory is neither abstract nor ahistorical, but is the outcome of a *process* of theorising and therefore a cultural artefact which reflects the



Grafton-Small 1990] in cui simboli e significati vengono impiegati con sapienza, combinando il lavoro di più professionisti al fine di produrre un artefatto *bello, accattivante, seducente* in tutte le sue parti e per tutti gli attori coinvolti: dai teorizzatori del paradigma bibliotecario, dagli ideatori del *brand*, dagli operatori bibliotecari veri e propri, dagli utenti e dalla comunità di riferimento.

Non per niente, è parte integrante della strategia il processo di *brand design*, che è stato affidato a un progettista con un'importante esperienza nel settore commerciale, il quale lavora in regime di sincretismo tra architettura, comunicazione, pubblicizzazione del marchio. E che, peraltro, in tale regime di sincretismo, collaborando con i responsabili interni di Idea Store, ha elaborato un documento intitolato «Idea Store Brand Identity Manual»<sup>36</sup>.

La retorica del manifesto è quella che dà forma al progetto: una sorta di *I have a dream* - con una sua onestà, che non intendiamo non riconoscere - proplatato su carta stampata ma soprattutto reso immediatamente disponibile tramite quello che è ritenuto dal senso comune il più accessibile e trasparente dei media, ovvero internet<sup>37</sup>. Il sito di Idea Store<sup>38</sup> - che è già di per sé un programma, che pochissimo è legato agli aspetti funzionali di servizio e molto ha a che vedere con la comunicazione di una teoria - permette di scaricare i documenti strategici, l'«Idea Store Design» e la cartella stampa, nella sezione «About Us», che molto raramente ho visto così sviluppata.

---

experience, the history, the symbolism and language of human actors. It is an inescapable condition of human existence and therefore grounded in our perceptions of both the social and the concrete world. This process is not merely reflective of objective social facts, however: it is simultaneously constitutive of those "facts", "relationships", "selves" and the form of life of which it is a part» [Linstead - Grafton-Small 1990, p. 388].

<sup>36</sup> Dall'intervista a Roger Adams.

<sup>37</sup> Senza dimenticare che, nella logica dell'immediatezza perseguita come uno dei valori fondanti, internet è forse il mezzo perfetto.

<sup>38</sup> [ideastore.co.uk/](http://ideastore.co.uk/)

La teoria, costituita così in un linguaggio complesso, multiforme, articolato, può in tal modo avere la pretesa di determinare le pratiche sociali di tutti gli attori in gioco; e certamente non si può dire che perda la sfida.

Perché la forza di cui fa manifesto è legata ai due concetti che danno forma all'intera strategia: innanzitutto, quello del mercato e, sua diretta emanazione, quello del *branding*.

In primo luogo, i documenti strategici (l'ultima versione in nostro possesso è quella aggiornata al 2009, ma ricalca nelle linee guida la prima, del 1999) cercano radicamento nel concetto di mercato, occultando vistosamente quello di pubblico. Tutto ciò che si descriverà, si costruirà, si metterà in opera, dalla messa su carta delle intenzioni in poi, ha regola e giustificazione in una poderosa ricerca di mercato promossa dagli attori (amministrazione locale e primi ideatori di Idea Store), sulla quale si delinea il modello di servizio poi portato all'attenzione dell'allora ministro inglese della cultura, il quale accolse con entusiasmo le linee guida del progetto<sup>39</sup>. La ricerca di mercato, elaborata nel 1998 (come atto fondativo del progetto Idea Store) e riaggiornata nel 2008, è continuamente richiamata dai documenti strategici («Many of the ideas that have gone into the Idea Store flowed from the intensive public consultation exercise carried out in early 1998. [...] An extensive consultation exercise

---

<sup>39</sup> Nota al racconto, rubata dalle interviste e dalle chiacchiere non ufficiali, di cui ci occuperemo nel prossimo capitolo: fortuna volle che fosse allora in carica, e appena all'inizio del primo mandato, il governo di Tony Blair, il quale aveva fondato gran parte della campagna elettorale proprio sulla promessa di un appoggio importante al servizio pubblico, ed in particolar modo a scuole ed enti dedicati alla formazione e alla diffusione della cultura.

Inoltre, va qui rimarcato che i processi decisionali percorrono strade molto meno rigide e i protocolli appaiono molto meno burocratizzati in Inghilterra rispetto a quanto abbiamo osservato per quanto riguarda il nostro caso-studio italiano: così, per arrivare all'approvazione del ministro, è bastato invitarlo a un evento promozionale organizzato dal comitato promotore senza badare a spese.

was designed to give everyone a chance to give their views and to pick up detailed quantitative market research information»<sup>40</sup>); è molto spesso definita «the largest consultation exercise ever carried out by the Council to establish just what residents wanted from Idea Stores»; è richiamata esplicitamente o meno (con diciture come «L'idea che emerge a proposito della connessione tra formazione e lavoro...») come promanatrice di ogni decisione presa in fase di progettazione del servizio, che diviene così precipitato da un lato di «ciò che i residenti vogliono da Idea Store» e dall'altro delle linee di *policies* indicate dall'amministrazione e richiamate alla sezione 3 (14 pagine su un totale di 80) del documento in oggetto<sup>41</sup>.

Con questo, non voglio dire che ciò che soggiace dietro le linee programmatiche di Idea Store sia una schietta logica di mercato e, di conseguenza, la commercializzazione della cultura come merce di consumo; bensì che mi sembra sociologicamente (oltre che esteticamente) rilevante il mix qui strategicamente composto (e comunicato) tra logica di mercato e consultazione dei cittadini, che corrisponderà all'idea stessa di Idea Store, nonché alle scelte relative a dove e come collocarlo.

Anche in termini di ingombro fisico, rileviamo che la *Strategy*, delle sette sezioni complessive, oltre ai richiami disseminati, dedica la sezione 6 proprio alla «Community consultation», di cui riporta poi in appendice i risultati dettagliati, oltre ad avere la sezione 4 dedicata alla descrizione del «Tower Hamlets Borough Profile», che di nuovo veicola l'idea di una diretta correlazione tra la volontà popolare (o "di mercato": i due termini sono utilizzati in maniera sostanzialmente sovrapponibile) e il programma in seguito elaborato.

E, se è vero che la logica dettata dal mercato è rivendicata come

---

<sup>40</sup> Estratto dall'Idea Store Strategy del 2002, par. 1.2

<sup>41</sup> Di qui in poi il riferimento è sempre alla versione più aggiornata, ovvero all'Idea Store Strategy 2009.

radice delle scelte di progetto, è vero anche che tale logica è richiamata anche a supporto di ogni variazione successiva. Così, al taglio netto degli investimenti nel pubblico cui è stato necessario rispondere dalla seconda metà degli anni Zero, il *brand* di Idea Store ha risposto con un diagramma che *disegna* al fine di *raccontare* la realtà: se la strategia del 1999 voleva «sette grandi Idea Stores con servizi di formazione generica, informazione e lettura», l'aggiornamento del 2009 vuole «quattro Idea Stores *Anchor* più 2/3 Idea Stores *Local* aggiuntivi, che forniscono servizi di formazione, informazione e lettura mirati»<sup>42</sup>. Sostanzialmente, è meno di quanto si volesse inizialmente, ma il *brand design* ha rivestito questo "meno" con un abito da "più".

È l'abito che hanno anche tutti gli schemi, i diagrammi e i grafici (40 su un totale di 80 pagine) presenti nel documento strategico di Idea Store, che fotografano la situazione, proiettano le previsioni di cambiamento, progettano gli adattamenti al futuro. Tutto nell'ambito della definizione (che torna più volte) dell'idea: «Idea Stores are more than just a library or a place of learning. As well as the traditional library service, they offer a wide range of adult education classes, along with other career support, training, meeting areas, cafes and arts and leisure pursuits - all brought together in easily accessible spaces which are modelled on retail environments. They are places where individuals and families come together informally to socialise. They act as values for community clubs»<sup>43</sup>.

Idea Stores sono quindi *negozi* (la traduzione dall'inglese ci aiuta a smontare l'opera di seduzione della lingua inglese e a riportare i

---

<sup>42</sup> Vedi anche il grafico riportato ben due volte in modo identico, a pagina 7 e a pagina 54: la strategia 1999 è un grafico a torta senza spicchi (un unico indistinto fatto di «Library Learning Information»); quella 2008 ha tre spicchi che rappresentano la complessificazione del modello, ora tripartito in «Library Learning Information for Employability, Library Learning Information for Healthy Living, Library Learning Information Improved Core Service».

<sup>43</sup> Idea Store Strategy 2009, p. 6.

significati in linea con la loro scarna natura semantica, sfrondandoli delle questioni che pertengono allo stile comunicativo) fatti su richiesta della clientela che dovrà poi frequentarli, la quale dovrà percepirli come il luogo in cui la loro qualità della vita viene innalzata a tutti i livelli: economico, per via dei servizi di formazione continua, sociale, grazie alle possibilità di «stare insieme» e «socializzare» elevando il proprio status, culturale, per gli ovvi motivi legati alla lettura e all'informazione.

La parola *negozi* torna innumerevoli volte<sup>44</sup> (è del resto nel nome stesso del progetto) nei documenti programmatici, perché la ricerca di mercato aveva stabilito, nel quartiere a più alto tasso di disoccupazione e povertà di Londra, che il modello estetico di spazio "pubblico" che le persone amavano di più era, appunto, quello del *retail*, tanto che la strategia comunicativa scelta in fase di «lancio del prodotto»<sup>45</sup> ha utilizzato l'estetica per veicolare e diffondere la percezione di Idea Store come negozio, appunto, opera di privati finalizzata al loro guadagno, piuttosto che come luogo effettivamente pubblico (non solo in quanto accessibile, ma come promanazione delle politiche sociali del Council). Dare forma all'idea in modo *cool* - utilizzando anche uno stile strategico *cool*<sup>46</sup> -

---

<sup>44</sup> per la precisione, 284.

<sup>45</sup> Il termine è estrapolato dall'intervista a Roger Adams, curatore del *brand design* di Idea Store, di cui diremo più avanti.

<sup>46</sup> Usiamo termini inappropriati al tono in cui sono inseriti per evidenziare che, nel caso di un artefatto architettonico, possiamo applicare una doppia leggibilità, come descritta da Pierre Bourdieu [Bourdieu 2009]: da un lato c'è il discorso interno alla disciplina, che parla il linguaggio da noi utilizzato scegliendo di situarsi nel proprio microcosmo specifico, dall'altro c'è l'analisi esterna che opera per riduzione al contesto, e che include il riverbero dell'artefatto sulle pratiche d'uso. Nel caso particolare qui citato - di un'architettura *cool* che induce una percezione e produce un uso connotato proprio dall'esperienza estetica - la doppiezza ci sembra notevolmente interessante perché interrelata, come cercheremo di dimostrare di qui in avanti. È altresì vero che non potremmo usare parola migliore, anche se più elegante: infatti *cool* è, nell'ambito dei lavoratori della "filiera creativa", un

è qui di primaria importanza, e in effetti ha i suoi vantaggi, una volta messa in opera l'idea.

Un'idea che lo *stile* di scrittura, ovvero l'estetica dell'artefatto in analisi, presenta dunque con ogni strumento come *immediata*, senza occuparsi di mettere a tema, da un punto di vista teorico, il concetto stesso. Dalla risposta del mercato (ovvero della comunità del territorio di riferimento), dalle linee di «Policy e Contestualizzazione strategica»<sup>47</sup>, dalle emergenze che il territorio stesso esprime come significative e problematiche<sup>48</sup>, discenderebbe in modo spontaneo e non traumatico il progetto di Idea Store, che viene solo codificato dallo studio di architettura, esperto in *brand design* e operativo nel campo del *retail*, di Blisset e Adams: secondo la retorica dispiegata, l'idea è infatti partecipata, condivisa ovunque e in tutte le sue fasi, modificabile a richiesta a ogni verifica del *Customer Service*, espressa dalla viva materia sociale della municipalità di Tower Hamlets, che vede tutti gli attori coinvolti qui rappresentati<sup>49</sup>. E questo a partire dalle intenzioni stesse alla base di Idea Store, accessibili a tutti sul web.

---

connotato autoevidente, che «si capisce al volo»; sicché, «i prodotti "cool" sono quelli che vincono più sfide possibile e *hanno l'aria* di farlo. E questo è il massimo per il design» [Molotch 2005, p. 42].

<sup>47</sup> *ibidem*, p. 20.

<sup>48</sup> Ovvero: «ethnicity, religion, deprivation, health, educational attainment ed employment» (*ibidem*, pp. 30-33).

<sup>49</sup> C'è infatti la ricerca di mercato "face-to-face" fatta su 1.200 residenti di Tower Hamlets, c'è «the engagement with children and young people», ci sono le interviste a 150 membri dello staff e del Consiglio comunale, c'è l'opinione di tutti gli enti partners che operano in collaborazione con Idea Stores (*ibidem*, p. 9).

### 6.1.2 La "non-strategia" del Sistema Bibliotecario del Vimercatese

Il Sistema Bibliotecario del Vimercatese<sup>50</sup> non ha veri e propri documenti strategici. O meglio, ne ha uno, cui accennano la direttrice di sistema e il direttore delle biblioteca di Vimercate nell'intervista di cui parleremo nei capitoli successivi, ma, semplicemente, esso è abbastanza "poco strategico", nel senso che si configura piuttosto come il regolamento interno della biblioteca e la descrizione del servizio: più l'assolvimento di un obbligo di legge (la pubblicazione dello statuto) che la pubblicizzazione di un'idea in forma di *brand*, come era invece per Idea Store.

Da qualche mese, tuttavia, dopo il rifacimento del sito internet del SBV, il documento (dal titolo «Linee guida») si trova anche online, nella sezione dedicata all'organizzazione bibliotecaria (che comprende le voci "Organi politici, Organi tecnici, Personale, Informazioni amministrative e finanziarie"). Esso è contenuto nella sottosezione "Convenzioni e regolamenti": e qui ci sembra interessante notare che, in ragione del paradigma scelto - e anche certamente in base a logiche commerciali e di marketing -, Idea Store ha sostanzialmente bandito la parola *regole* dal proprio lessico, con effetti pratici sui quali ci soffermeremo in seguito ma sicuramente con un'inevitabile ricaduta - simbolicamente rilevante - sull'estetica dell'organizzazione bibliotecaria e degli artefatti tramite i quali essa si dà rappresentazione.

Lo stesso sito internet, piattaforma comunicativa della strategia di SBV, non è concepito strategicamente: in altre parole, l'estetica che lo informa non pare finalizzata e, se naturalmente essa si sostanzia in quanto comunque diretta alla comunicazione che passa per la percezione della comunità cui fa riferimento, non pare avere alle

---

<sup>50</sup> Da qui in poi solo SBV.

spalle una solida elaborazione delle forme del linguaggio, al contrario di quanto era impossibile non notare, anche a un primo sguardo, a proposito di Idea Store.

«Linee guida per la redazione dei regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese» contro «Idea Store Design»: sono i titoli dei documenti di programma, ma rappresentano la sintesi perfetta della comparazione che stiamo cercando di dipanare; dal momento che fanno emergere, attraverso la loro estetica, anche le intenzioni con cui sono redatti: l'uno in ottica strategica e l'altro, potremmo dire, in prospettiva più legittimativa. Il primo è un titolo aspro, poco comunicativo, che significa pochissimo di più di quanto dice e parla a chi maneggia il linguaggio organizzativo; esso impiega un linguaggio burocratico (in questo risiede il suo significato, anche estetico), ovvero il linguaggio del pubblico inteso come pubblica amministrazione piuttosto che come destinatario del servizio, dando visibilità al primo e contemporaneamente occultando il secondo.

Il titolo del documento di Idea Store, invece, è già un manifesto, di intenzioni e di stile, che impiega l'estetica (penso anche solo al suono delle parole) per sedurre e sottintendere, e che si rivolge più volte - esplicitamente - al «Tower Hamlets borough».

In quest'ottica, quest'ultimo dispiega tre parole pressoché perfette, dal punto di vista del marketing sensoriale: *Idea* è il nome che è stato scelto perché ha la medesima grafia e il medesimo significato in molte lingue europee<sup>51</sup>; perché significa ciò che significa ma apre anche il campo delle possibilità in modo imprecisato, potenzialmente infinito. *Store* dice già della scelta di assumere abiti

---

<sup>51</sup> La cosa emergerà meglio dall'analisi dell'intervista al direttore di Idea Store Whitechapel, la biblioteca centro sistema di Idea Store alla quale abbiamo dedicato l'osservazione etnografica.



commerciali (evidentemente ritenuti *easy* e *cool*<sup>52</sup>, in conclamata e strumentale contrapposizione con l'estetica da servizio pubblico), data la preferenza per l'estetica da *retail* che la comunità di Tower Hamlets ha espresso nel corso dell'analisi di mercato. *Design* è una parola accattivante: è allo stesso tempo concreta e astratta, fa riferimento alla comunità lavorativa dei professionisti "creativi", i quali godono anche di un (almeno nel senso comune) certo status sociale, e dà l'idea di un controllo preciso, esercitato con la medesima consapevolezza tanto sulle intenzioni e sui mezzi dispiegati quanto sugli effetti. Per sovrappiù, tutto è «scaturito»<sup>53</sup> dalla massiccia consultazione pubblica del 1998» [Idea Store Strategy 2009, p. 10], a fronte di uno statuto che, come la legge in Italia stabilisce per gli enti sovralocali come i Sistemi Bibliotecari, dichiara come ogni scelta in materia di governo dell'istituzione sia emanata dall'assemblea dei sindaci dei Comuni in cui sono dislocate le varie sedi facenti parte del Sistema<sup>54</sup>, dal momento che è proprio la «convenzione intercomunale» ad essere definita «istitutiva» del Sistema stesso.

Inoltre, la strutturazione dell'indice. Che risulta una dettagliata descrizione di «Obiettivi e principi di erogazione» (cap.1), o di «Risorse e strumenti gestionali» (cap. 3), «Diritti e doveri» di ogni attore coinvolto (cap. 5) e «Disposizioni finali»; decisamente distanti dallo stile retorico della «Contribution of Idea Stores to shared outcomes» (cap. 1) o dalla «Network performance» (cap. 5), idealmente conclusi dall'intero capitolo sulla «Community consultation» di cui già abbiamo dato conto e rispetto alla quale -

---

<sup>52</sup> Avrei potuto dire *informali* e *alla moda*, ma di nuovo ho usato i termini impiegati dagli utenti nei questionari di cui daremo conto in seguito.

<sup>53</sup> La parola inglese è ancora migliore: *flowed from*, ovvero letteralmente "sgorgato da".

<sup>54</sup> Pagina 26 del documento strategico: «Il presente documento verà di norma sottoposto ogni 4 anni dalla data di approvazione alla Conferenza dei Sindaci congiuntamente al bilancio preventivo dei Sistemi Bibliotecari».

non è comunque superfluo dirlo - il SBV non possiede nemmeno una descrizione demografica approfondita<sup>55</sup> del suo bacino di riferimento, né contenuta nel documento programmatico né altrove.

E infine, la comunicazione grafica: anche questa, a differenza che nel programma di Idea Store, completamente assente in quello di SBV. Dove l'uno si profondeva in visualizzazione dei dati (dati di ogni genere: sulla composizione etnica del quartiere, sul tasso di alfabetizzazione, sul raggio di influenza di ogni biblioteca rispetto al territorio circostante, sul numero di iscritti, sulla distribuzione geografica della popolazione in base all'indice di deprivazione etc), l'altro non cerca mai di operare tramite la visualizzazione, quasi a rimarcare come unicamente rivolto all'interno dell'organizzazione il registro stilistico della strategia. In linea con la retorica scelta fin dall'inizio, agli utenti di Idea Store si attribuisce responsabilità autoriale rispetto al progetto<sup>56</sup>: sono loro ad aver esplicitato «ciò che vogliono» contribuendo a dare forma al progetto, mentre il documento strategico di SBV si riferisce all'utenza unicamente come referente dei servizi specifici offerti all'interno della struttura bibliotecaria, peraltro senza nessun riferimento alla comunità sociale

---

<sup>55</sup> Al di là dei dati di genere ed età, ad esempio, la direzione delle biblioteche non è in possesso di dati sulla composizione etnica della bacino d'utenza del Sistema, né di precisi dati sulla scolarizzazione; proprio su questi dati - questo vale la pena di rilevarlo - Idea Store è in grado di attingere i servizi generici e di programmare servizi specificatamente indirizzati a determinate fasce d'utenza anche potenziale, in modo da attrarre nuovi iscritti. In particolare, al capitolo 4 («Tower Hamlets Borough Profile»), si dedica un paragrafo ad ognuna delle seguenti tematiche: popolazione e struttura per età, etnicità, religione, indici di deprivazione, salute, titoli di studio e capacità professionali, situazione lavorativa, cambiamenti previsti tra il 2008 e il 2018 [Idea Store Strategy 2009, pp. 30-35].

<sup>56</sup> La ricerca di mercato, infatti, «assicura che gli Idea Stores incontrino i desideri e i bisogni della parte più ampia possibile dei residenti, piuttosto che focalizzarsi soltanto sulle opinioni degli utenti esistenti e dei gruppi organizzati di frequentatori» [Idea Store strategy 2009, p. 56].

su base territoriale, ovvero senza porre mai l'accento sull'utenza potenziale, verso cui SBV non si pone in alcun modo come un attrattore<sup>57</sup>.

Un'ultima annotazione. Ho preferito partire dall'analisi del documento programmatico vero e proprio (promulgato dalla Convenzione intercomunale) per avere il riscontro comparativo diretto tra i due artefatti fondativi, nei quali ha luogo l'autopresentazione dell'istituto. Ora, pur non trattandosi di un vero e proprio documento strategico, guardiamo brevemente - poiché mi pare corretto ritenerlo parte del bagaglio di artefatti simbolici scelti dall'organizzazione per esplicitare le proprie intenzioni - anche a un libro che ci è stato regalato a conclusione dell'intervista<sup>58</sup>.

Si tratta di un testo dal titolo *Luoghi per viaggiatori immobili. Le biblioteche e i servizi del Sistema Bibliotecario del Vimercatese*. Lo citiamo perché a promuoverlo è il Sistema stesso, unitamente al Settore Cultura della Provincia di Milano, e a preferirlo è il Presidente della Conferenza dei Sindaci dei Comuni aderenti al SBV. Tutto questo è esplicitato nel modo più infraintendibile possibile nelle prime 13 pagine del volume. Per mettere il dato in una prospettiva di incongruenza, rileviamo qui che, al contrario, Idea Store rimuove il più possibile i segni del coinvolgimento della pubblica amministrazione: in primo luogo perché questo contravviene all'estetica che si vuole veicolare tramite ogni artefatto prodotto dall'organizzazione, che è molto lontana da quella degli altri servizi pubblici e dal modo in cui essi comunicano con i cittadini; e inoltre

---

<sup>57</sup> Nemmeno attraverso gli artefatti spaziali, come vedremo nel paragrafo successivo.

<sup>58</sup> Il gesto del dono (che è peraltro pratica piuttosto diffusa in sede istituzionale) vale ancora una volta a rimarcare quanto sia fondamentale la dimensione estetica nel processo di autosignificazione degli individui o, in questo caso, dell'organizzazione, attraverso una lettura dell'oggetto che intreccia il suo valore di scambio con quello simbolico [Mauss 2002 e a seguire, tra gli altri, Bourdieu 1972 e Appadurai 1986].

perché sarebbe in manifesta e insanabile contraddizione con la logica - oltreché, ancora una volta, con l'estetica - del *brand design* ricalcato sul modello della grande distribuzione.

Ma, per tornare all'artefatto di cui stavamo parlando, nonostante il titolo scelto, molto più seduttivo delle *Linee guida*, e in discrepanza con l'aspetto, che è qui patinato e ricco di fotografie, di nuovo sembra manchi una strategia coerente con le sembianze, a dimostrazione che l'estetica del manufatto - e il suo peso in termini di significati e potenziale generativo - non è in alcun modo sovrapponibile con la sua *apparenza*<sup>59</sup>.

Ancora: manca la *consapevolezza* della consustanziazione<sup>60</sup> che fa della teoria un artefatto e viceversa, la quale presupporrebbe di maneggiare in modo strategico il fatto che «la teoria sia un prodotto delle relazioni vissute nella realtà sociale, e gli artefatti diventino significanti nel contesto delle relazioni sociali teorizzate» [Linstead - Grafton-Small 1990, p. 387].

Un ultimo sguardo a un indice che elenca «La breve storia del Sistema Bibliotecario del Vimercatese», «I servizi del Sistema», «Gli strumenti informatici nelle biblioteche per lo sviluppo dei servizi all'utente», cui fa seguire le schede delle singole biblioteche parte del sistema (25 in totale), suddivise nei paragrafi «Storia della Biblioteca», «Sede», «Servizi», «Comune» e «Documentazione locale». Parole che dicono a chi osserva in questa sede molto più di quanto chi scrive possa annoiare ripetendosi.

---

<sup>59</sup> Laddove il secondo è un concetto statico, mentre il primo è dinamico ed inserito nel flusso ricorsivo significazione-percezione-pratiche di risignificazione.

<sup>60</sup> La consustanziazione stessa è invece ovviamente preservata, in virtù della natura estetica dell'artefatto, che non è in alcun modo obliterabile. Dire il contrario negherebbe tutte le premesse teoriche fin qui argomentate.

## 6.2 La traduzione del programma in spazio: l'estetica come strategia.

I documenti strategici, nonostante mantengano un grado di interpretabilità implicata dal processo della lettura «produzione senza rapporto con un progetto» che rilegge «i residui di costruzioni e distruzioni anteriori» [Lévi-Strauss 2003], sono artefatti con una loro stabilità. Essi esplicitano le intenzioni di chi governa la possibilità di innescare un processo; in quanto tali generano delle ricadute, ma queste avvengono al di fuori del loro baricentro: da un punto di vista pratico, in quanto manufatti, non cambiano, sfuggono alla ricorsività perché non subiscono una messa in scena.

Così non è, credo, per quanto riguarda gli artefatti spaziali, l'architettura. Gli spazi vivono diverse vite: essi sono manifesti di intenzioni, certamente, ma tra tutti gli attori non umani che le dinamiche di vita di un'organizzazione contemplano sono forse quelli che, una volta messi in opera, prendono traiettorie anche molto lontane da quelle tracciate dalle logiche che li hanno disegnati, poiché sono soggetti all'intervento degli individui e dei gruppi sociali, i quali li abitano tramite delle pratiche d'uso e di interpretazione [Crosta 2010].

Pensiamo, per ora, alla prima (per cronologia) delle loro nature<sup>61</sup>: l'architetto dà il via alla progettazione dello spazio dietro commessa; la commessa condensa ciò che il committente - ovvero chi detiene il potere di innescare la produzione dello spazio - ritiene sia meglio funzionale alla propria autorappresentazione; oltreché, naturalmente, all'erogazione del servizio pubblico in questione.

Qui l'estetica ha una valenza simbolica che soverchia quella pratica, perché in fase di disegno le pratiche non sono contemplate (se non

---

<sup>61</sup> Ovvero quella conferita loro dalle intenzioni; di ciò che segue ci occuperemo nelle pagine successive.

in forma di diagrammi funzionali), né potrebbero esserlo. Ottima rappresentazione di ciò, forse, potrebbe essere la disamina delle riviste che si occupano di architettura, e che pubblicano le prime immagini degli edifici: si tratta sempre di edifici vuoti di oggetti e persone, avvolti dalla migliore luce ed intonsi; un'astrazione che ha preso corpo<sup>62</sup>.

Prima di essere abitato, ogni edificio pubblico ha quelle caratteristiche della monumentalità di cui abbiamo parlato quando abbiamo utilizzato l'esempio della Bibliothèque Mitterrand; tra le altre, fatica a inserire tra le proprie premesse estetiche la presenza di attori umani che ne muteranno la percezione attraverso il loro semplice esserci. Un artefatto fisico come un edificio<sup>63</sup> (o come la città, per la quale il discorso è simile), nella sua veste di attore non umano, può fare del suo meglio per offrirsi come il più aperto possibile ai processi di interpretazione e risignificazione insiti nell'uso che ne faranno gli attori umani; può accettare la propria posizione contemporaneamente generativa e prodotta; ma in alcun modo, io credo, può assumere questi effetti tra le proprie premesse. Quando un edificio pubblico esce dal cantiere, appena ultimato, esso è un manifesto di intenzioni, in quanto tale quasi un oggetto semplice, su cui la complessità si stratificherà solo successivamente. In questa fase, se mutiamo la parola *cultura* e parliamo di *potere*,

---

<sup>62</sup> In altre parole, la valenza simbolica è qui solo strumentale al messaggio così come il locutore lo ha emesso, per ovvie ragioni: i volumi, le caratteristiche fisiche (colori, trasparenze, matericità), le superfici, gli arredi e le immagini riflettono le intenzioni. Dopo, la dimensione estetica concorrerà a disegnare le interazioni organizzative così come avverranno nel ciclo di vita dell'organizzazione bibliotecaria [Bifulco 2002]; ma nella prima fase tutte queste qualità hanno un carattere di didascalicità, rispetto alle intenzioni, secondo me prevalente.

<sup>63</sup> Quando parliamo di *edificio* intendiamo tutto ciò che esso comprende: l'esterno, ma naturalmente anche la suddivisione interna, gli arredi, i materiali impiegati e via dicendo.

rimane ancora intatta quella leggibilità che Richard Sennett attribuisce alla antica città greca, in cui «i templi, i mercati, i campi da gioco, i luoghi di incontro, i muri, la statuaria pubblica, i dipinti della città antica rappresentavano i valori della cultura per quanto concerne la religione, la politica, la vita familiare» [Sennett 1992, p. XI]. Del resto, anche Lefebvre, il quale analizzava lo spazio senza considerarne la circolarità di vita ma parlando unicamente della fase di *produzione*, riteneva che esso «integrasse l'economico al politico» [Lefebvre 1974, p. 370], e che il potere impiegasse delle «griglie di assoggettamento allo spazio» [ibidem, p. 447 e seg.] per controllarne l'uso e per rimarcare che «l'attuale è in dominanza» [ibidem, p. 154].

In questo senso, se guardiamo allo spazio dell'edificio pubblico come a un manifesto di intenzioni che lo precedono e cui esso dà forma, non possiamo non rilevare che, in tutti i suoi elementi, «la gerarchia fisica rispecchia e ribadisce la gerarchia organizzativa» [Bifulco 2002, p. 74], mettendo in forma un'idea-guida che rimane costantemente in sottotraccia, come ci dicono anche Larsen e Schultz nel loro studio su un ufficio ministeriale [Larsen - Schultz 1990]. E questo, anche laddove l'idea-guida da veicolare è quella della trasparenza<sup>64</sup>, della totale accessibilità e della democraticità dell'istituzione.

Il principio latente, già individuato da Bourdieu, il quale aveva infatti guardato con attenzione allo spazio come artefatto simbolico, è quello per cui «gli effetti ideologici meglio riusciti sono quelli che non hanno parole e che non richiedono nulla più che un silenzio complice» [Bourdieu 1972, p. 188]. In effetti, del resto, la prima esperienza spaziale è vissuta in uno stato di distrazione, che rende lo spazio un mondo «che abbiamo già assimilato ed incorporato»

---

<sup>64</sup> Anche la parola stessa, in questo caso, esplicita la complanarietà simbolica di estetica e significato veicolato. La trasparenza, pur essendo un carattere concreto che connota qualcosa che possiede matericità, è infatti anche categoria metaforicamente applicata, sovente, a processi squisitamente politici.

[Dovey 2005, p. 283], ovvero parte del nostro habitus. E tuttavia, questo incorporamento preriflessivo - tanto collettivo quanto individuale - dello spazio coabita con la produzione del linguaggio architettonico prima (quando questo incarna le intenzioni); con l'architettura come discorso inserito nelle pratiche di vita quotidiana, poi.

Succede di conseguenza che lo spazio rifletta appunto le gerarchie interne all'organizzazione che lo produce (come ci avevano ricordato Larsen e Schultz) ma anche che, se si tratta di spazio pubblico come quello della *public library*, che questo rifletta nel proprio disegno le «divisioni sociali e le gerarchie di habitus» del contesto in cui si trova<sup>65</sup>: idea molto vicina a quella di Hillier, la quale concettualizza «la logica sociale dello spazio» [Hillier - Hanson 1984]. Motivo per cui «l'architettura è profondamente conservatrice e in stretta complicità con le pratiche del potere» [Dovey 1999], almeno per come la intende il potere stesso<sup>66</sup>; e almeno quando essa si ritira a un approccio unicamente formale, demandando il controllo sulla programmazione unicamente al committente<sup>67</sup> [Markus 1993]. Da un certo punto di vista - che però rischia di cogliere il problema da un'unica prospettiva (quella del potere), obliterando quella della vita quotidiana dell'artefatto spaziale - si centra qui una questione cruciale, ovvero il fatto che non esiste possibilità di neutralità o illusione di autonomia per il disegno dello

---

<sup>65</sup> «Social capital is embedded in the built environment where it is sustained and reproduced by architectural programmes as spatially structured patterns of social encounter» [Dovey 2005, p. 287].

<sup>66</sup> Per quanto riguarda il margine di creatività che lo spazio conserva a favore di chi lo abita - idea della quale ci sentiamo di definirci sostenitori e che già abbiamo esplicitato in sede teorica -, affronteremo in seguito la questione anche dal punto di vista empirico.

<sup>67</sup> Al contrario, soprattutto negli anni Sessanta e sulla scia degli studi di Jane Jacobs, molti teorici dell'architettura avevano incoraggiato un approccio politicamente più consapevole alla composizione spaziale. Tra tutti, per esempio Kevin Lynch [2006] o Christopher Alexander [1977].



spazio, poiché l'architettura e l'urbanistica sono campi<sup>68</sup> politici. In questo senso va interpretato Hollier quando sostiene che l'architettura sia «il superego della società» [Hollier 1989].

È in quest'ottica che «huge amounts of money are being invested in improved corporate "looks, in terms of slick, stylish corporate buildings, new office lay-outs and decorations, landscape gardening, graphic designs, corporate uniforms and colour codes, visual identities etc»; ovvero, si attribuisce un'enorme importanza alla «corporate vanity» [Berg - Kreiner 1990, p. 41], la quale deve portare in scena una traccia molto dettagliata.

Se non guardassimo allo spazio anche come *prodotto*, oltre che per le potenzialità generative che custodisce in quanto artefatto simbolico, lo estrapoleremmo dalla ricorsività dei processi di significazione che lo investono, e rischieremmo a mio avviso di tornare a vederlo non come un attore in gioco, ma come una cornice neutra, unicamente in grado di *essere agito*.

Dal canto loro, gli attori che prendono parte ai processi decisionali e formulano le linee di politiche pubbliche che conducono al progetto di una biblioteca pubblica, al di là degli strumenti retorici attraverso cui lo fanno<sup>69</sup>, chiedono al progettista (attraverso colloqui, emanazione di bandi di concorso, conferimento dei documenti programmatici) determinate forme<sup>70</sup> atte ad esprimere una precisa strategia, più o meno corrispondente all'ideologia retrostante<sup>71</sup>,

---

<sup>68</sup> La parola *campo* è qui utilizzata in chiave bourdieuiana.

<sup>69</sup> Penso alla ricerca di mercato di Idea Store, che tuttavia va anche analizzata per le sue ricadute positive.

<sup>70</sup> Non parliamo qui di estetica perché qui il concetto non è ancora reso denso dalla percezione e dall'uso. Berg e Kreiner parlano di «physical setting» o «the immediate built environment», ovvero «the exterior and interior design of corporate buildings» [Berg - Kreiner 1990, p. 41].

<sup>71</sup> Parlando perlopiù di imprese, Berg e Kreiner parlano di «corporate profile». Per cui, «Coinciding with the enlarged notion of management, corporate buildings have in the hands of contemporary management been transformed

anche se queste cesseranno, una volta in opera, di essere percepite così<sup>72</sup>. L'assunto di base è bene riassunto nei termini per cui la *corporate architecture* ritiene che «the architectural, interior and environmental design of corporate buildings and settings has a profound impact on human behaviour in general (in terms of interaction patterns, communications styles, service mindedness etc.) and on human performance in particular (productivity, efficiency, creativity etc)» [ibidem, p. 46]. Comunque, anche se una forma può essere inizialmente immotivata rispetto al risultato che se ne attende, come sostiene de Saussure, il suo uso successivo si basa sempre su cause determinanti [Jencks 1974, p. 12].

E, al di là delle ricadute che si auspicano, tramite le intenzioni che lo informano e l'ideologia che gli è sottesa, lo spazio assume in effetti una funzione totemica, di *simbolo* il cui atto comunicativo è diretto alla collettività, in virtù del profilo strategico che ne è premessa, il quale ingloba così, strumentalizzando la sintesi operata dall'estetica, lo status, il potere e il buon gusto [ibidem, p. 55], che il senso comune tende a ritenere patrimonio delle classi dominanti<sup>73</sup>.

Il disegno dello spazio a tutti i livelli di scala, così inteso, implica dunque un metodo riflessivo che non dà per scontati gli elementi linguistici di cui si avvale in fase di composizione, il cui risultato, in

---

from "containers" of organized behaviour to impelling symbols of corporate virtues and managerial intensions» [ibidem, p. 43]. Altro tema, che non ci sentiamo qui di affrontare, sarebbe la questione teorica che sta a monte delle scelte, secondo cui si parte dall'assunto che un determinato *design* evocherà una certa risposta, individuale e collettiva, a livello estetico, emotivo e intellettuale.

<sup>72</sup> Penso all'esempio del Rockefeller Center di New York utilizzato da Sennett, che nasce come espressione della «borghesia trionfante» ma «non è esperito dai newyorkesi come uno spazio di dominazione» [Sennett 1992, p. 35].

<sup>73</sup> A proposito di questo, Bourdieu sostiene che la funzione primaria dell'arte sia di dividere il pubblico in coloro che capiscono e apprezzano e coloro che non lo fanno; per cui il giudizio estetico servirebbe a marcare le distinzioni sociali (così portando la definizione kantiana sul terreno della teoria della dominazione di classe) [Bourdieu 1983].

termini epistemologici, è che «l'ambiente urbano può essere considerato come un sistema semiologico»<sup>74</sup> [Choay 1974, p. 31], e così il singolo artefatto architettonico, inserito nel suo contesto urbano<sup>75</sup>.

In conclusione, «la scena urbana può essere studiata con un metodo derivato dalla linguistica generale, considerandola come un sistema non-verbale di elementi dotati di significato» [ibidem, p. 31].

Ma di quali elementi parliamo? Innanzitutto, la localizzazione nel contesto, dal momento che scegliere di essere visibili o nascosti, in un luogo di passaggio o in un punto ritirato, in un punto servito da trasporti pubblici o meno veicola precisi significati e dà forma significativamente al paradigma di servizio che soggiace al progetto di biblioteca pubblica. Poi, la volumetria, poiché è facilmente comprensibile come l'ingombro spaziale, che comprende tutte le tre dimensioni geometriche dell'artefatto, abbia un valore simbolico notevole data la sua rilevanza nell'atto della percezione dello spazio. Di seguito, le superfici e, per quanto concerne il nostro discorso in particolare, la facciata, che è per l'edificio la maschera pubblica per

---

<sup>74</sup> Facciamo qui riferimento anche, ad esempio, allo studio di Lévi-Strauss sul villaggio Bororo [Lévi-Strauss 2008].

<sup>75</sup> Ancora: «I problemi dell'architettura considerata, alla stregua delle altre arti, come un linguaggio sono alla base di tutta una nuova corrente del pensiero che permette di far rientrare anche quest'arte nei canoni di una teoria informativa e comunicativa. [...] Il significato si può considerare come un processo che lega gli oggetti, gli eventi, gli esseri a dei segni capaci a loro volta di evocare tali oggetti eventi esseri. Il processo conoscitivo altro non è che la possibilità di conferire un significato alle cose che ci circondano e tale possibilità ci viene offerta dai segni che sono per noi tramite tra la nostra coscienza soggettiva e il mondo dei fenomeni. I segni, dunque, sono i primi precipui strumenti di comunicazione. [...] Una cosa è certa: l'architettura, come ogni altra arte, può e deve essere considerata come un insieme organico, e sino ad un certo punto istituzionalizzato, di segni; e come tale può essere identificata almeno parzialmente con altre strutture linguistiche» [Dorfles 1962, p. 180].

eccellenza: non a caso Goffman usa proprio questo termine quando parla dell'aspetto apparente e quindi dell'importanza della compostezza del volto nelle situazioni di interazione faccia a faccia [Goffman 2006, p. 27 e 2008, p. 127]<sup>76</sup>.

Poi, la parte introflessa dello spazio della biblioteca: la disposizione dei locali in relazione alla loro destinazione d'uso, gli arredi, i materiali impiegati.

Senza dimenticare i colori<sup>77</sup>, che storicamente rivestono un'importanza simbolica forte e risultano connessi a regole cerimoniali e ruoli sociali che ne determinano i processi di significazione [Baudrillard 1968].

### 6.2.1 Lo spazio-manifesto di Idea Store

La localizzazione scelta per Idea Store Whitechapel è assolutamente centrale, rispetto a tutti i flussi rilevabili sul territorio di Tower Hamlets. È centrale visivamente, poiché si trova in una via che ha una sezione stradale di circa 40 metri, in un punto in cui il marciapiede che gli compete è largo 10 metri; è centrale dal punto di

---

<sup>76</sup> «Ogni situazione implica la presentazione di una facciata a un pubblico e coinvolge il presentatore nel meschino e indiscreto compito di inscenare uno spettacolo» [Goffman 2008, p. 153-154].

<sup>77</sup> «1. The colors that identify the various social organizations, or certain artifacts are often very revealing about the implicit categories of values.  
2. The anchoring of a social organization or of an artifact to a single color is a strong clue as to the presence of an ideology (inversely, organizations and artifacts that are non ideological tend to be polychromatic).  
3. Changes in the tonality or the saturation of a color translate into interesting changes in the ideological vectors and social significance of the artifacts» [Sassoon J. 1990, p. 169].

vista commerciale<sup>78</sup>, perché Whitechapel Road è la spina del commercio del *borough*, perché è adiacente a uno dei più grandi supermercati della zona (Sainsbury's), perché si snoda ai suoi piedi un grande mercato locale di tessuti e alimentari, rumoroso e affollatissimo, che ha luogo ogni giorno dall'alba al tramonto. È centrale dal punto di vista logistico perché si trova a due passi dall'uscita della fermata della metropolitana di Whitechapel e non molto lontana<sup>79</sup> da altre due fermate (Aldgate east e Mile End), nonché lungo il percorso di sette linee di autobus. È centrale, infine, dal punto di vista dei servizi, poiché nel raggio di 500 metri al suo intorno si trovano la principale chiesa cristiana della municipalità, la East London Mosque con il London Muslim Centre, la Whitechapel Gallery, il Royal London Hospital.

L'edificio conta cinque piani fuori terra, si erge distaccato dal resto della cortina edilizia costituendo un *landmark* territoriale da manuale in un contesto che esteticamente rievoca la Londra dickensiana; presenta infine un trattamento delle facciate che tende a uniformare tutti i fronti, sebbene quello su Whitechapel Road sia visivamente privilegiato. La facciata principale, in parte negata da questa uniformità<sup>80</sup>, declina le categorie della trasparenza e del colore. La prima, che rende visibile l'interno all'esterno e viceversa, con i

---

<sup>78</sup> Caratteristica che viene motivata con la ricerca di mercato del 1998, in cui il «61% dei residenti [così dice l'articolo di Sergio Dogliani, ma siamo portati a credere che si tratti del 61% del campione di 1.200 persone cui l'indagine è stata somministrata, nda] ha detto che avrebbe frequentato di più le biblioteche se le avessimo posizionate, per comodità, vicino a centri commerciali (mercati rionali, supermercati)» [Dogliani 2009, p. 261].

<sup>79</sup> Circa 10 minuti a piedi.

<sup>80</sup> Ricordiamo in proposito che Goffman riconduce all'abitudine prettamente borghese il trattamento differente di facciata principale e retro: la prima facente funzione da ingresso per i proprietari dell'abitazione, il secondo per il personale di servizio. Inoltre, il controllo del retroscena risulta di fondamentale importanza perché chi vi opera possa farlo in sicurezza [Goffman 2008, pp. 127-164].

corollari retorici piuttosto scontati della leggerezza dei processi decisionali e gestionali e della non-opacità dell'istituzione, particolarmente diffusi in una certa retorica architettonica dal Movimento Moderno in qua, nonostante sappiamo che «non si può studiare alcuna istituzione sociale senza che si presentino problemi connessi con il controllo del retroscena» [Goffman 2008, p. 141]. Dei colori, che rivestono un ruolo capitale, diremo meglio in seguito.

Questo, per quanto riguarda l'esterno, che costituisce il discorso al pubblico del pubblico, o quella che Habermas avrebbe chiamato *rappresentanza*, per cui il potere rappresenta se stesso «anziché per il popolo, dinanzi al popolo» [Habermas 2006, p. 11].

L'interno segue logiche complementari, ma differenti. In questo, è lo spazio *del* pubblico, che lo abita e lo modifica mediante le interazioni che vi sono messe in scena. Tuttavia, per quanto anche questa sia modificata dalle pratiche abitative, la scenografia ha delle premesse nelle quali risiedono di nuovo le intenzioni, che sono effettivamente peculiari della strategia Idea Store.

Innanzitutto, il mix funzionale, che mettendo insieme le sezioni di «library, learning, information» e portando per la prima volta in un'unica sede - oltre che in un unico paradigma di servizio - la formazione continua e la biblioteca pubblica, suddivide lo spazio senza suddividerlo, forzando il travaso di utenza da un settore all'altro. In pratica, anziché avere due piani dedicati a una funzione e due a un'altra, l'edificio ha un cuore centrale di stanze per i corsi intorno alle quali, su tutti i piani, si snodano gli scaffali dei libri e i tavoli per la lettura; in questo modo, si incoraggia una fruizione più trasversale dello spazio, sperando che attraverso la mescolanza funzionale si produca una mescolanza di interessi e l'«incontro sociale» [Idea Store Strategy 2009].

Concludono il diagramma delle funzioni un centro studi danza e una *suite* per la medicina alternativa, accanto agli scaffali dei libri dedicati

a queste materie, oltre alla caffetteria del quarto piano (con l'area tv, uno spazio per l'allestimento di mostre e la sezione dei periodici) che permette una spettacolare vista sulla città. Il fine dichiarato è quello di aumentare l'attrattiva estetica del luogo in modo da portare alla biblioteca anche i cittadini meno inclini a usufruire dei servizi che tradizionalmente essa offre.

Gli arredi sono pratici e non particolarmente connotati; chi frequenta Idea Store<sup>81</sup> sceglie il grado di flessibilità spaziale di cui desidera usufruire e così decide dove stare: nei tavoli quadrati o rettangolari per lo studio, inamovibili, oppure al piano caffetteria, in cui sedute e tavoli vengono spostati in base alle necessità del momento e in autonomia. In ogni caso, un membro della vigilanza interna è sempre presente a ogni piano (ma mai in postazioni fisse) per sorvegliare che non si oltrepassino i limiti (non esplicitati). In proposito, mi viene in mente il fatto che Idea Store non espone regolamenti; di più: ha fatto regola del fatto di non nominare mai le regole. Nonostante abbia - a differenza di quanto siamo abituati a vedere in Italia, anche se in linea con gli usi inglesi - una vigilanza interna non armata ma ben riconoscibile per i colori delle uniformi e per l'aspetto fisico di chi se ne occupa, non esiste una sola affissione, né in forma di testo né tantomeno in forma di segnale di divieto, che descriva le norme di comportamento da seguire. Scelta che afferisce più al *brand design*<sup>82</sup>, di nuovo, che al paradigma di servizio: perché tutto funziona comunque come se il codice comportamentale fosse patrimonio comune, collettivamente accettato e incorporato, nonostante si sia voluto dare forma ad un'idea di spazio pubblico definito da Roger Adams «iconoclastic». Ancora: le linee sono di preferenza curve, a sottolineare proprio la

---

<sup>81</sup> Più volte Sergio Dogliani, durante le nostre conversazioni, mi ha fatto notare che non amava che si definisse Idea Store "una biblioteca", perché la definizione risultava incompleta e fuorviante.

<sup>82</sup> Tant'è che ne parla proprio il *brand designer*, Roger Adams, nell'intervista di cui parleremo in seguito.

morbidezza e la modificabilità degli assetti spaziali [Hall 1968].  
Le scaffalature sono a parete, tranne al piano terra, accanto al banco delle informazioni e dei prestiti, dove i libri sono esposti di piatto anziché di taglio<sup>83</sup> e si snodano con andamento curvilineo rimanendo sempre al di sotto dell'altezza degli occhi, in modo da lasciare allo sguardo la possibilità di gestire lo spazio nella sua interezza<sup>84</sup>: ancora una volta, la retorica della non-opacità.

Un discorso a sé, a proposito del piano terra, va fatto sulla soglia, elemento non a caso tematizzato con attenzione particolare dalla biblioteconomia. La quale la ritiene in effetti paradigmatica del modo in cui «interagiscono raccolte, pubblico e spazi» [Galluzzi 2009, p. 24] e «finalizzata a far superare all'utente la cosiddetta "paura della soglia"» [ibidem], con tutto il portato che questo trascina con sé.

Qui a Idea Store, dove nulla è lasciato al caso, la soglia è leggermente arretrata rispetto al resto della facciata e così sovrastata da una sorta di copertura porticata, orientata secondo un angolo che spazialmente porta il mercato sul marciapiede a entrare naturalmente dentro Idea Store, rimarcando la non scindibilità tra le pratiche di vita quotidiana e l'uso del servizio bibliotecario. La *sottotraccia palese*<sup>85</sup>, da un punto di vista retorico, è l'accessibilità: nessun salto di livello in forma di gradino, neppure minimo, tra esterno e interno, l'ingresso collocato nel bel mezzo dei banchi di verdura sulla strada, non una porta ma un'apertura trasparente, un bancone non collocato frontalmente bensì lateralmente, di modo da non obbligare gli utenti a una fruizione dello spazio mediata dagli operatori, incoraggiando al contrario uno dei principi ritenuti fondanti, ovvero

---

<sup>83</sup> Ancora un espediente seduttivo mutuato dalle logiche commerciali, e che utilizza strumentalmente «la bellezza suggestiva dell'oggetto libro» [Dogliani 2009, p. 261].

<sup>84</sup> Si tratta di accorgimenti ormai molto diffusi tra chi si occupa, come operatore, di biblioteconomia.

<sup>85</sup> Ossimoro voluto.



l'autonomia dell'utente, oltre a veicolare l'idea di un'estrema maneggiabilità del servizio.

In ultimo, i colori. Ne parliamo a conclusione perché la scelta della paletta influenza lo spazio a tutti i livelli: dall'edificio, agli arredi, alle divise del personale, alla grafica della cartellonistica. Il colore dominante è il verde, accostato a volte al blu e al giallo, che ne sono i diretti progenitori; le facciate sono su tutti i lati costituite da pannellature trasparenti verdi e blu, il che influenza l'effetto ottico all'esterno (moltissimo, soprattutto in rapporto visivo con i grigi circostanti) ma anche all'interno, data la permeabilità alla luce del materiale.

La predominanza del verde ci sembra rilevante in virtù del valore semantico normalmente<sup>86</sup> a questo riconosciuto, ancor più se visto in relazione con la struttura particolarmente complessa del mondo sociale in cui l'artefatto spaziale è calato, nonché con l'estetica connotante lo spazio esterno che gli è immediatamente antistante, confusionario, estremamente variopinto, sovrastato da voci e odori non riconducibili a un tipo dominante.

Il verde è il colore della vegetazione e, per estensione, della natura, cui la cultura occidentale sovrappone un significato perlopiù positivo e "di protezione", specialmente in ambiente urbano. È un colore, in quanto irrintracciabile nel corpo, prettamente non-umano, fattore da cui deriva le proprie implicazioni repulsive, che però non trovano grande riscontro nella trattazione scientifica del tema. Come il blu, che infatti lo contiene, nella scienza che attribuisce ai colori un potenziale generativo a livello psicologico, il verde determina un rallentamento delle stimolazioni e produce un senso di pace, tant'è

---

<sup>86</sup> «In certain spheres, a type of color liberation has been achieved. Nonetheless, in general, the variability permitted is not without limit, and tends in fact to be easily repudiated in favor of adherence to a chromatic code perceived as conventional or semantically "branded" - in other words, full of significance» [Sassoon 1989, p. 170].

che trova largo impiego in ambienti clinici, al fine di creare *spazi calmanti* [Sassoon 1990, p. 176], poiché, producendo una sensazione di «tensione elastica», dovrebbe operare favorendo la perseveranza e la tenacia, nonché una notevole propensione a resistere al cambiamento [Lüscher 1969].

Vista la riconosciuta capacità dei colori di *significare*, la scelta ci appare interessante, e riteniamo valga quantomeno la pena di tematizzarla mettendola a sistema con il vettore dell'ideologia, con l'estetica dell'artefatto spaziale, con il paradigma di servizio di Idea Store.

Ma dipaniamo le osservazioni desunte da questa analisi.

In base alla quale, lo spazio di Idea Store<sup>87</sup> sembra dimostrare grande consapevolezza e capacità nel maneggiare quanto sin qui detto a proposito di un uso strategico del portato simbolico dell'artefatto spaziale<sup>88</sup>.

I principi della *corporate vanity* informano l'intera veste che qui assume il programma politico: tant'è che, non a caso, il progetto di *brand design* messo a punto dallo studio Blisset - Adams, che se n'è occupato, affronta tutte le scale del progetto, fino alla grafica della cartellonistica e - aspetto di fondamentale importanza - fino alla formulazione del bando di concorso pubblico per la progettazione della sede bibliotecaria di Whitechapel Road, per la quale Roger Adams esplicita che si voleva una spazio «engaging».

In questo senso, mi pare qui auspicabile affrontare il discorso da due

---

<sup>87</sup> Di qui in poi, si tenga presente che quanto diremo di materiali, colori, arredi e scelte grafiche fa riferimento al progetto coerente di tutti gli Idea Stores; quando invece si parlerà dell'architettura e del contesto urbano il soggetto è Idea Store Whitechapel, il centro sistema su cui abbiamo condotto la nostra osservazione etnografica.

<sup>88</sup> Quanto si dirà di qui in poi deriva da due fonti: una è l'osservazione di un occhio tecnico, da architetto, applicata all'artefatto in questione; l'altra è l'intervista all'architetto Roger Adams, responsabile del *brand design* di Idea Store.

punti di vista. Da un lato, mi sembra infatti doveroso notare che la qualità architettonica della strada in questione, spina commerciale e arteria principale della municipalità di Tower Hamlets che le cresce intorno, viene migliorata dall'intervento in questione. E questo, se mai è possibile, al di là di del gusto personale: perché si tratta di un gesto di *cura* per lo spazio urbano, porta il contemporaneo in un contesto fatiscente, segna con un *landmark* potente la centralità della localizzazione<sup>89</sup>, riordinando l'andamento piuttosto confuso del suo intorno, esteticamente determinato più che altro dal caos<sup>90</sup> di un commercio vissuto perlopiù su strada. La commistione e la tensione tra queste due polarità estetiche (la pre-esistenza e il nuovo edificio) innesca evidentemente una *questione* percepita su larga scala, tant'è che, da quando l'edificio esiste (dal 2005), esso ha involontariamente trascinato ai propri piedi anche tanti banchi dedicati alle iniziative di raccolte fondi e al *public speaking*<sup>91</sup>.

D'altro canto, tuttavia, mi pare scientificamente corretto, anche per rimanere nel solco dell'analisi critica del discorso, rilevare che l'estrema consapevolezza con cui si fa un uso strumentale della "bellezza", utilizzandola a fini promozionali sul territorio<sup>92</sup>, per esempio pubblicizzando su manifesti stradali la pubblicazione del

---

<sup>89</sup> Il che aumenta il grado di due delle qualità che Lynch ritiene fondamentali per l'ambiente urbano, ovvero la leggibilità (intesa come «la facilità con cui le parti della città possono venire riconosciute e possono venire organizzate in un sistema coerente») e la figurabilità (ovvero «la qualità che conferisce ad un oggetto fisico un'elevata probabilità di evocare in ogni osservatore un'immagine vigorosa») [Lynch 2006, pp. 24 e 31].

<sup>90</sup> "Caos" è qui usato come *vox media*, così come l'aggettivo "confuso".

<sup>91</sup> Che è pratica davvero diffusa a Londra: si pensi alla rilevanza, tutt'altro che turistica, del famoso Speakers' Corner di Hyde Park.

<sup>92</sup> Interrogati gli abitanti di Tower Hamlets sul loro apprezzamento del nuovo edificio, secondo le indagini commissionate da Idea Store, il 90% della cittadinanza ha dichiarato di trovarlo *bello*.

progetto di David Adjaye<sup>93</sup> sulle riviste di architettura, riveli un'innegabile capacità di maneggiare lo strumento.

In questo senso, effettivamente lo spazio riflette le gerarchie sociali [Dovey 2005]. Ma lo fa in un modo molto sottile, ovvero per l'incongruenza<sup>94</sup>, che - agli occhi di chi osserva criticamente - fa emergere per differenza le regole dell'ordine sociale soggiacente. Dunque un'architettura assolutamente *cool* - sempre per sfruttare la gergalità interna al discorso del campo - e disegnata da un architetto da rivista, giovane e londinese ma tanzanese di nascita, in un quartiere in cui i tassi di analfabetismo e di disoccupazione<sup>95</sup> sono i più alti di Londra, la maggioranza della popolazione è islamica<sup>96</sup> e strettamente osservante<sup>97</sup>, la composizione etnica ha una struttura complessa<sup>98</sup> e l'età media è particolarmente bassa<sup>99</sup>. Seguendo questa linea, potremmo finanche scegliere di applicare all'artefatto in questione il concetto bourdieuiano di *avant-garde*, benché non si tratti di un progetto di vera e propria avanguardia se preso di per sé<sup>100</sup>, poiché tuttavia lo è effettivamente rispetto al

---

<sup>93</sup> Il nome dice poco ai non addetti ai lavori; tuttavia si tratta di un architetto molto in voga e pubblicato, apprezzato soprattutto per il trattamento formale dell'architettura.

<sup>94</sup> Mutuiamo il termine da Goffman 2003 e 2006a.

<sup>95</sup> Il 58% della popolazione risulta occupata, a fronte del 71% della media londinese.

<sup>96</sup> Secondo i dati dell'ultimo censimento (2001), il 38% della popolazione, contro il 36% che si professa cristiano.

<sup>97</sup> Tant'è che l'analfabetismo (di lingua inglese, naturalmente) è un problema che colpisce in modo molto accentuato a seconda del genere: le donne, che hanno spesso il divieto di uscire di casa e arrivano a seguito del marito dall'area pakistana, hanno livelli di scolarizzazione inglese bassissimi.

<sup>98</sup> I bianchi sono circa il 51,4%; la parte restante è composta soprattutto da bangladeshi (33,4%).

<sup>99</sup> Gli over 60 sono l'11% della popolazione.

<sup>100</sup> Per meglio dire: non se considerato dall'interno del campo disciplinare dell'architettura.

contesto urbano in cui è calato, per come è stato percepito dalla cittadinanza, e perché ha una veste formale nuova in rapporto al tema degli edifici di pubblico servizio.

L'*avant-garde* in campo artistico corrisponde per Bourdieu alla conferma, rispetto a dinamiche sociologiche oltre che politiche, della convinzione gattopardesca per cui «Se vogliamo che tutto rimanga com'è, bisogna che tutto cambi». Ovvero: le inversioni che essa opera possono agire sullo schema ma non sulle categorie, e in ogni caso mantengono le regole del campo inalterate, poiché i suoi prerequisiti risiedono nella separazione della forma dalla funzione e nella riduzione dell'architettura a testo [Bourdieu 1998]. Motivo per cui esse agiscono funzionalmente al mantenere il campo vitale portandogli nuove "immagini"<sup>101</sup>, in questo modo rendendo ogni immagine prodotta al di fuori dei codici estetici dominanti svuotabile del suo potere sovversivo, reinquadrabile, appropriabile [Dovey 2005, p. 290].

## 6.2.2 Lo spazio efficiente della biblioteca di Vimercate

Se *efficace* - in quanto strategicamente impostato - è un attributo che riteniamo appropriato per lo spazio di Idea Store Whitechapel, *efficiente* è quello che sceglieremmo per la biblioteca di Vimercate<sup>102</sup>, per mantenere stretto il rapporto di comparazione anche dal punto

---

<sup>101</sup> «Coloro che spiegano la relativa autonomia del discorso estetico come una forma di resistenza ai codici privilegiati di dominazione devono riconoscere che il campo è strutturato per appropriarsi delle inversioni semantiche o delle immagini radicali e per usarle al fine di rafforzare la distinzione sociale» [Bourdieu 1983].

<sup>102</sup> Come per Idea Store, anche in questo caso l'osservazione si sposta dalla scala del progetto generale (Sistema Bibliotecario del Vimercatese) alla biblioteca centro di sistema, sul quale abbiamo fisicamente operato.

di vista lessicale.

Lo spazio è qui efficiente perché risponde a tutte le specifiche richieste fatte al progettista, l'architetto Paola Vidulli, esperta di architettura bibliotecaria chiamata all'inizio degli anni Novanta al rifacimento degli spazi interni pre-esistenti<sup>103</sup>; e perché effettivamente pare tecnicamente rispondente alle esigenze spaziali del servizio bibliotecario così come descritto nei documenti strategici.

Ne è testimonianza la relazione di progetto redatta da Vidulli: documento tecnico obbligatorio per ogni lavoro pubblico, essa reca la descrizione delle dotazioni della biblioteca in termini di numero di volumi e altri materiali, dei numeri relativi all'utenza, dell'esatto organigramma del personale, del «modello d'uso del servizio» cui il progetto spaziale corrisponde. Il registro della relazione tecnica<sup>104</sup> è efficiente come lo è lo spazio che ne discende: agli antipodi<sup>105</sup> (al di là delle questioni di metodo di progetto, naturalmente, ma sicuramente per quanto riguarda la retorica) dall'attitudine narrativa di Roger Adams che, intervistato, maneggia con disinvoltura i concetti di strategia e di «potenzialità comunicativa dello spazio», evocando i modelli di «shopping centers and big supermarkets».

Qui lo spazio è tutto nel qui e ora<sup>106</sup>, e funziona, salvo per alcune carenze che sono però, di nuovo, non spaziali ma strategiche. Ad esempio, mancano spazi poco connotati dal punto di vista funzionale, che non siano in strettissima attinenza con il servizio bibliotecario, come la magniloquente caffetteria all'ultimo piano di

---

<sup>103</sup> Cagni si è invece occupato dell'edificio.

<sup>104</sup> Solo a titolo di esemplificazione: «Il servizio è stato dimensionato [...] adeguando gli standard suggeriti a livello internazionale dall'IFLA alla particolare situazione italiana prima e del contesto di intervento poi».

<sup>105</sup> Non si esprime qui un giudizio di valutazione, naturalmente, né la posizione di antitesi rispetto a Idea Store è rilevata come negativa.

<sup>106</sup> Mentre quello di Idea Store voleva essere «engaging» e, in quanto tale, *evocativo*.

Idea Store: qui il "punto ristoro" così definito dalla segnaletica interna, si trova nel piano seminterrato<sup>107</sup> ed è allocato in un locale artificialmente illuminato e dotato di macchinette automatiche che distribuiscono bevande e alimenti.

Del resto, una connotazione funzionale non rigorosa sarebbe risultata inadeguata per uno spazio che, in relazione al modello d'uso della biblioteca, «dovrà essere tenuto costantemente sotto controllo e messo a regime in base a modalità di utilizzo codificate»<sup>108</sup>; parole cui pensiamo in relazione al concetto di «spazio iconoclastico» formulato dall'architetto Roger Adams e alla politica dell'assenza di regolamenti scritti, che invece esistono a Vimercate, come nella maggioranza delle biblioteche cui siamo abituati.

In un certo modo, essendo molto più ancorato a logiche funzionali di quanto non rimandi a strategie politiche e culturali, lo spazio ci sembra essere di più semplice (il che non vuol dire banale) interpretabilità: come se, rimuovendo almeno in parte la domanda «Come stanno realmente le cose?» [Weick 1993] rendesse più affrontabile quella su cosa l'organizzazione bibliotecaria abbia fatto per attivare<sup>109</sup> l'ambiente in cui si trova a operare, in quanto «l'ambiente che si impone sugli attori organizzativi con la cogenza - e i vincoli - di una realtà oggettiva è il frutto dei modi in cui essi agiscono e creano senso, cioè il frutto dell'organizzare» [Bifulco 2002, p. 60].

Semplicemente, nel "Progetto di pianificazione dello spazio della

---

<sup>107</sup> Anche se va detto che, nel progetto iniziale, seppur con le stesse caratteristiche, il punto ristoro si trovava al primo piano, quindi illuminato da luce naturale.

<sup>108</sup> Dalla relazione di progetto dell'architetto Vidulli.

<sup>109</sup> Weick definisce l'attivazione (*enactment*) come «il processo attraverso il quale l'organizzazione costruisce l'ambiente a cui in seguito essa risponde. [...] Essa è creazione di senso nei flussi di esperienza, indeterminati e ambigui, di cui è intessuto l'ambiente; implica perciò l'imposizione di un ordine a un ambiente che ne è privo» [Bifulco 2002. p. 59].

nuova biblioteca comunale", Vidulli, nella sezione dedicata agli obiettivi, asserisce che «il programma di funzionamento ipotizzato, sul quale si basa il progetto, assume gli obiettivi che oggi un servizio bibliotecario a questa scala *deve* [corsivo mio] possedere»<sup>110</sup>, a rimarcare il principio deterministico che legherebbe il modello organizzativo all'artefatto, il quale gli dà forma tramite un codice estetico che non avrebbe altre finalità se non quella, appunto, dell'efficienza. È peraltro rilevante, in questo senso, anche il fatto che la *significatività* dello spazio, nella retorica organizzativa della biblioteca di Vimercate, risieda tutta all'interno dell'edificio. Lo spazio pare così liberato dagli aspetti legati alla rappresentanza, ovvero alla messa in scena del pubblico «dinanzi al pubblico», che abbiamo invece attribuito a un uso consapevole delle facciate e del *landmarking* operato da Idea Store, tanto che i due architetti incaricati inizialmente del progetto di Vimercate furono ricusati proprio perché «volevano investire troppo su un bell'involucro»<sup>111</sup>. Ma la questione non appare comunque obliterata.

Di nuovo, anche per questo artefatto, partiamo dalla localizzazione. Da un punto di vista geografico, la biblioteca si trova nel centro cittadino, direttamente raggiungibile tramite un percorso pedonale dalla piazza principale.

Tuttavia, mi sembra, essa non è centrale da un punto di vista percettivo; e alla centralità rinuncia con cognizione di causa. La biblioteca non ha infatti le caratteristiche volumetriche (nelle tre dimensioni) né visive (colori, materiali etc) e neppure un intorno adatti a farne un riferimento incorporato nella dimensione esperienziale del contesto urbano. Vi giunge chi ha esplicitamente

---

<sup>110</sup> In rispondenza peraltro con le teorie biblioteconomiche allora più attuali.

<sup>111</sup> Le parole riportano, per bocca della direttrice di sistema Francesca Einaudi la quale tuttavia non lavorava ancora, all'epoca, presso la biblioteca, quanto avvenuto prima che l'architetto Vidulli fosse chiamata a occuparsi degli spazi interni.



necessità (già elaborata in modo consapevole) di giungervi, in quanto è posta in un giardino circondato da una cancellata, senza accessi pronunciati sulle strade che la circondano, mimetizzata in altezza dalla vegetazione, arretrata con ogni espediente rispetto a situazioni potenzialmente caotiche. Sull'intero territorio comunale un numero considerevole di cartelli stradali<sup>112</sup> serve a indicarne la localizzazione, mentre ci pare superfluo dire che di nessuna segnalazione abbisogna Idea Store Whitechapel.

Il modello - sul quale non è affatto mia intenzione esprimere qui giudizi di merito - ci pare essere quello della biblioteca pubblica, «dedicata a molti ma non a tutti» [Salarelli 2009] e concepita per tutelare quei molti nel rispetto della tranquillità e del silenzio, in ossequio al tradizionale concetto del luogo di studio e di lettura esteticamente corrispondente con il *buen retiro*, e con una concezione in qualche modo arcadica della cultura. E questo - è interessante rilevarlo - per motivi che spesso trascendono le effettive volontà degli operatori attivi all'interno dell'organizzazione, sovrastati da un modello culturale da cui non hanno la facoltà di smarcarsi, a differenza di quanto accade in Inghilterra, dove si riconosce un'autorevolezza<sup>113</sup> molto minore alla teoria biblioteconomica<sup>114</sup>. A questo riguardo, mi pare interessante notare che, in una diatriba tra Sergio Dogliani e Alberto Salarelli intercorsa a mezzo articoli sul Bollettino dell'Associazione Bibliotecaria Italiana, la biblioteca di Vimercate si trovi per alcuni aspetti decisamente vicina alle posizioni del secondo, nonostante l'entusiasmo manifestato<sup>115</sup> dagli operatori

---

<sup>112</sup> Una decina circa.

<sup>113</sup> In campo operativo, si intende.

<sup>114</sup> Sergio Dogliani, direttore di Idea Store e tra i promotori del progetto fin dalla sua nascita, per esempio, non ha alcuna formazione in campo biblioteconomico; la qual cosa sarebbe del tutto impensabile, per senso comune oltre che per il modo stesso in cui sono delineate le logiche di assunzione per concorso pubblico, in Italia.

<sup>115</sup> Nel corso di vari colloqui nonché durante un seminario sulla gestione della biblioteca tenutosi a Vimercate nel 2010.

per il primo. Scrive Salarelli: «Ci pare biblioteconomicamente<sup>116</sup> discutibile e soprattutto politicamente scorretto assumere l'omologazione generalizzata alla logica commerciale come elemento determinante dell'identità bibliotecaria. Biblioteconomicamente discutibile perché la complessità dell'istituto biblioteca non può essere facilmente e complessivamente riformulata nella lingua "non impegnativa" della pubblicità. Politicamente scorretto perché se le risposte delle amministrazioni alle esigenze dei propri cittadini si limitano all'offerta di ciò che essi nell'immediato vogliono<sup>117</sup>, incuranti dei propri doveri istituzionali, il risultato è nel migliore dei casi l'appiattimento, nel peggiore il fallimento della funzione pubblica» [Salarelli 2009, pp. 250-251]. Da cui il corollario per cui «dalla popolarità al populismo il passo è breve» e quindi non è condivisibile l'idea di una biblioteca «per tutti», come Idea Store dichiara di essere, mentre è più sensata appunto quella di una biblioteca «per molti»<sup>118</sup>, in cui «la dinamica della piazza non si imponga su quella della lettura» [ibidem].

Lo spazio di Vimercate, dunque, è posto al riparo dalle dinamiche della piazza, anche se offerto, a chi la desidera, da una facile accessibilità, che non diventa mai, però, seduttiva, come faceva invece la soglia, sottolineata proprio tramite la sua rimozione fisica, di Idea Store.

L'artefatto spaziale non è trasparente se non per quanto pertiene alle logiche dell'illuminotecnica, non è assertivo sul piano dell'estetica

---

<sup>116</sup> Interessante che il campo (in senso bourdieuiano) torni spessissimo nelle parole di Salarelli, a marcare una distanza stilistica *significativa* rispetto all'approccio di Dogliani e dei suoi Idea Stores.

<sup>117</sup> Ovvero una biblioteca «un po' Blockbuster, un po' Feltrinelli e un po' Figurella», come altrove Salarelli definisce Idea Store.

<sup>118</sup> «Dove potrebbe altrimenti esercitare i propri diritti questa (sparuta) minoranza di lettori? E, soprattutto, i suoi diritti sono meno tutelabili rispetto a quelli di chi vuole che in biblioteca si organizzino corsi di manutenzione dell'automobile?» [ibidem].

urbana; è anzi opaco (in quanto protettivo per quei lettori che vi trovano riparo) e custodito da un oggetto architettonico su due piani, delicato e governato da scelte estetiche che si vorrebbero il più possibile neutre<sup>119</sup>, almeno dal punto di vista visivo. Chiuse dalle quinte costituite dagli alti alberi che le circondano, le facciate perdono il senso goffmaniano che abbiamo attribuito a quelle di Idea Store e diventano le pareti di chiusura di uno spazio tutto introflesso, in cui il paradigma di servizio mi sembra risulti essere l'unico diagramma sotteso al disegno spaziale.

Nonostante dunque il Sistema bibliotecario non costituisca soggetto giuridico, sia impossibile dare forma a una struttura operativa non determinata dalla normativa nazionale in merito di concorsi pubblici, sia di fatto la Convenzione tra i 27 sindaci dei Comuni coinvolti a governare da un punto di vista formale SBV, tramite il codice estetico si nega che l'artefatto veicoli anche una dimensione di rappresentanza [Habermas 2006, p. 11], e (almeno a livello esplicito) si conferisce al potere, come facciata, il solo ruolo di custode e mediatore del concetto di biblioteca<sup>120</sup>.

Ecco perché, credo, mi è stato facile reperire materiale sul progetto dello spazio interno, cosa che non è facile per nulla per quello estroflesso. Al suo interno, la biblioteca di Vimercate segue una logica funzionale che non ragiona sui flussi (ovvero sul portare

---

<sup>119</sup> Ancora interessante Salarelli, il quale sostiene che «la scelta di una particolare forma di organizzazione spaziale è frutto di una *conventio ad excludendum*» [ibidem, p. 248].

<sup>120</sup> L'idea latente è che «la partecipazione diretta degli utenti alla gestione si è spesso mostrata in contrasto con il conseguimento di risultati di efficienza, spostando la produzione verso bisogni immediati, a detrimento delle finalità assegnate alle imprese pubbliche nel quadro della politica generale dell'amministrazione. Ciò accade in particolare quando gli utenti piuttosto che intervenire sui risultati della gestione intervengono nella definizione di ciascun atto di rilievoestionale» [Clementi 1995, p. 33].

l'utenza di una funzione verso un'altra<sup>121</sup>) e non opera in funzione dei «processi di socializzazione» che la contaminazione tra questi potrebbe favorire [Idea Store Strategy 2009], ma sulle singole esigenze, collocando in modo efficiente lo spazio lettura, l'emeroteca e la mediateca al piano terra, dove si trova anche (separato nettamente) lo spazio bambini, e portando al piano interrato gli spazi per le riunioni delle associazioni, l'auditorium e l'area ristoro, accessibili direttamente dall'esterno, a preservare la tranquillità degli ambienti di studio.

Anche a seguito dell'osservazione etnografica, di cui renderemo conto in seguito, direi che i fattori disturbanti sono praticamente inesistenti, e che la padronanza, la competenza e la compostezza con cui gli utenti fanno uso dello spazio è (anche esteticamente) rilevante. Il banco dei prestiti e delle informazioni è posto frontalmente rispetto all'ingresso, ma defiliato verso la sinistra, in modo da non risultare aggressivo e diminuire anche in questo caso l'effetto-soglia; le scaffalature sono in posizione centrale, a un'altezza che sovrasta lo sguardo, interrompendo così una fruizione visiva - e quindi l'appropriazione percettiva - unitaria, simmetricamente alla fruibilità funzionale che, come detto, risulta frazionata ai fini di una migliore efficienza. Allo stesso modo, le sedute di vario tipo sono articolate in base allo scopo (poltrone per l'emeroteca, tavoli tondi per la lettura, tavoli lunghi o singoli con luce individuale per lo studio) ma non riorganizzabili a seconda delle estemporanee esigenze dei gruppi o degli individui presenti. I materiali, così come i colori, sono desaturati e "naturali", come risulta piuttosto evidente dal largo impiego del legno chiaro, di ispirazione nordica.

I colori, appunto. Sui quali - vale la pena dirlo, anche se va a nostro detrimento - non avremmo forse pensato di spendere una

---

<sup>121</sup> Il travaso di utenza da funzione a funzione (per esempio dalla formazione alla lettura) è invece tra le strategie fondative dello spazio di Idea Store, come visto.

riflessione, se non fosse stato per la comparazione con le intenzioni estetiche degli Idea Stores, che hanno sollevato la questione.

I colori sono qui perlopiù incorporati nella natura dei materiali (legno) per quanto riguarda gli interni, oppure rientrano in una categoria mediale tra il bianco e il grigio, per gli esterni ma anche anche per parte degli arredi. Sono dunque colori desaturati, ovvero con una grande componente di bianco<sup>122</sup>, il che implica un «ammorbidente» dell'ideologia da essi veicolata tramite i processi percettivi [Sassoon 1990, p. 182].

Nella visione di Turner, il bianco risulta connesso in modo predominante con i valori della luce, della purezza e della vita, tanto nei popoli primitivi quanto in quelli civilizzati [Turner 1967]; ma anche, soprattutto se applicata ad ambienti dedicati all'accoglienza, con una certa asetticità, legata anche - ma non solo<sup>123</sup> - alle norme igieniche. In qualche modo, tutelando la purezza, nel bianco sarebbe dunque insita anche una certa «paura della contaminazione» [Sassoon 1990, p. 173].

Per quanto riguarda il grigio, colore incolore, ritenuto «poco energetico» e neutro, esso tuttavia «rappresenta il confine demilitarizzato, separazione tra interessi e forze contrastanti che implica la non-intromissione, la non-partecipazione, e la tendenza a fare ciò che dev'essere fatto in modo meccanico o artificiale» [ibidem, p. 175], tanto che il grigio è il colore per eccellenza delle banche, o di istituti pubblici come le poste o i ministeri, così come dell'abbigliamento di chi vi lavora (la "grisaille"). In pratica, si tratta del colore elettivo per spazi in cui sono allocate ideologie secondo le quali «è più importante affermare i valori della neutralità e dell'anonimato che partecipare emotivamente alla vita dei cittadini» [ibidem, p.176]; un colore che rivela una propensione «executive», per cui un trattamento corretto ed efficiente, per quanto

---

<sup>122</sup> Il verde sembra invece l'unico colore che, per quanto desaturato, non perde i propri connotati simbolici [Lüscher 1969].

<sup>123</sup> È infatti notevole anche la componente del «simbolismo» igienico.

impersonale, risulta preferibile [ibidem].

Solo per l'effetto dato dall'accostamento, che mi pare bastevole, riandiamo alle parole di Salarelli, che danno un'idea piuttosto significativa, rispetto a quanto abbiamo osservato a Vimercate, dello spazio bibliotecario, anche in relazione a queste osservazioni sui bianchi e i grigi: «Un'amministrazione pubblica che si misurasse unicamente con l'esercizio della libera opinione da parte dei singoli membri della propria comunità di riferimento senza procedere verso una sintesi *superiore* [corsivo mio] volta a cercare il denominatore comune delle molteplici istanze a lei rivolte, fallirebbe il suo ruolo istituzionale» [Salarelli 2009, p. 248].

## VII. DUE BIBLIOTECHE DI SERVIZIO A CONFRONTO: LO SPAZIO PRATICATO

### 7.1 Il racconto disseminato: premessa all'osservazione dello spazio in azione

Abbiamo dunque portato la nostra attenzione sullo spazio, inteso come artefatto simbolico<sup>1</sup>, nella sua relazione con l'ambiente organizzativo<sup>2</sup>.

Fin qui, abbiamo però dissezionato la «prima fase di vita»<sup>3</sup> dello spazio - ovvero quella originante un prodotto che condensa le intenzioni della committenza - sostenendo che, proprio in quella fase, l'artefatto, prescindendo dalle pratiche di riscrittura dalle quali verrà investito, oblitera la dimensione delle pratiche per farsi quasi esclusivamente codice: simbolo di un paradigma di servizio elaborato a monte e simbolo delle dinamiche di potere che l'hanno prodotto, o quantomeno scelto. In qualche modo, l'artefatto spaziale, a quello stadio, è più simile al monumento di quanto non lo

---

<sup>1</sup> Ricordiamo in proposito la definizione classica di Pasquale Gagliardi, secondo cui gli artefatti simbolici sono «i resti di un nucleo culturale disseminati sulla superficie di una cultura. Sono espressioni visibili, tangibili e udibili di comportamenti fondati su norme, valori e assunti culturali» [Gagliardi 1990].

<sup>2</sup> Premettendo quanto cruciale risulti, nello studio di un contesto organizzativo come quello della biblioteca pubblica, un approccio che integri nella definizione delle interazioni quelle tra attori umani e attori non-umani.

<sup>3</sup> Cfr Capitolo VI, paragrafo 6.2.

sia al luogo in cui si dipanano le pratiche di vita quotidiana; mentre la sua disamina può avvenire senza che il ricercatore perda il proprio distacco, poiché egli procede in modo genealogico.

Ciò che mi preme invece ora di mettere in luce preliminarmente è che, appunto, quel tipo di metodo logico, che dell'artefatto considerava anche l'estetica secondo un punto di vista unicamente analitico-razionale, cessa di esserci utile nel momento in cui guardiamo alla seconda fase di vita dello spazio - che ne è poi il normale ciclo - il quale comprende appropriazioni, routinizzazioni e risignificazioni in grado di stravolgerne le intenzioni iniziali. Quello che ora ci chiediamo è come l'artefatto spaziale venga usato - e quindi interpretato - nella pratica di tutti i giorni [Suchman - Blomberg - Trigg 2002]; e come questa pratica non abbia luogo in una cornice il cui significato risulta stabile e predeterminato in fase progettuale, né segua in modo meccanico le direttrici che le strategie avevano tracciato sulla base del risultato desiderato, bensì instauri con lo spazio un rapporto ricorsivo che ne implica la percezione tramite tutte le categorie estetiche, l'interpretazione, la risignificazione. Ci chiediamo cosa succeda, cioè, quando lo spazio va in scena con gli altri attori tutti, uscendo sulla ribalta dell'uso pubblico senza gli oneri della rappresentanza, e quindi perdendo i privilegi, le protezioni e le speciali categorie di senso che gli spettavano nel retroscena, ovvero nello spazio del potere.

Si tratta di operare una sorta operazione di *debunking*<sup>4</sup> rispetto all'ermeneutica del precedente capitolo, ossia di trattare «ciò che è ovvio come se fosse strano e ciò che appare strano come se fosse

---

<sup>4</sup> Il termine è utilizzato da J.D. Douglas per definire l'etnigrafia come approccio che deliberatamente ignora le gerarchie morali e cognitive, grazie a questo riuscendo a problematizzare la distribuzione della legittimità nei mondi sociali e facendo quindi emergere le strutture morali e politiche che giustificano tale distribuzione [Douglas 1970].



ovvio» [Dal Lago 2002], applicando una prospettiva complementare ma del tutto differente rispetto a quella secondo cui abbiamo analizzato lo spazio come prodotto, analizzandone le intenzioni latenti e incorporate.

In quel caso, avevamo obliterato le potenzialità generative dell'artefatto, assumendolo ai fini del ragionamento come la cornice oggettiva cui si dà forma in una fucina da cui esce "finito"; ora torniamo alla definizione di estetica densa che abbiamo invece elaborato in sede teorica per osservare l'artefatto spaziale nella rete di interazioni in cui si trova coinvolto nel momento in cui cessa di essere esclusivamente prodotto (o muta i protagonisti della sua produzione) e si fa, allo stesso tempo, produttore<sup>5</sup>.

Il che risulta a maggior ragione rilevante in quanto, a differenza di altre sfere di significato circoscritte, come la religione o l'arte [Berger - Luckmann 2007, p. 47], o di altri artefatti, ai quali è pur possibile, entro certi limiti, attribuire una certa stabilità di significato, mi sembra che lo spazio non sia per sua natura circoscrivibile né considerabile in modo non dinamico, perché, come il tempo, esso è in ogni caso ovunque e sempre.

Inoltre, se riandiamo a Cassirer e alla sua teoria della forme simboliche - cui ci siamo poggiati per dare definizione al concetto di estetica densa - ma anche a Bourdieu e alla sua elaborazione di un'*epistemologia prasseologica*<sup>6</sup>, là di nuovo troviamo conforto per affrontare la lettura dello spazio da questa nuova prospettiva, che si radica nel rifiuto di una lettura sostanzialista a favore di un approccio relazionale, in cui le pratiche e gli attori coinvolti sono distinguibili soltanto in via della relazione di scarto che li collega agli

---

<sup>5</sup> La prospettiva ha il proprio progenitore nella teoria della realtà come costruzione sociale, per cui la realtà sociale (in cui noi includiamo gli artefatti simbolici in quanto attanti) è costituita da un movimento dialettico in base al quale essa è prodotto dell'attività degli uomini che tuttavia reagisce continuamente sul proprio produttore [Berger - Luckmann 2007].

<sup>6</sup> Altrove anche «strutturalismo costruttivista» o «strutturalismo genetico».

altri. Senza contare che l'idea stessa di *scarto*<sup>7</sup> - utilizzata da Bourdieu per dare definizione al mondo sociale - è alla base del concetto di spazio come «insieme di posizioni distinte e coesistenti, esterne le une alle altre, definite le une rispetto alle altre dalla reciproca esterioresità e da relazioni di prossimità, vicinanza o lontananza, e anche di ordine» [Bourdieu 2009, p. 19].

In base alla distinzione che ne dà Michel De Certeau, potremmo dire che nel capitolo VI abbiamo guardato non allo spazio bensì al luogo<sup>8</sup>. Abbiamo cioè guardato alla forma che la *corporate vanity* ha scelto come maschera, alla *corporate architecture*, allo spazio bidimensionale (perché è sufficiente un piano cartesiano per rappresentare la coesistenza di posizioni), alla pubblicizzazione («making things public») dello spazio attuata attraverso la sua «rappresentazione in pubblico» [Gamboni 2005, p. 162], all'artefatto spaziale come simbolo di interazioni che lo precedono, con la pretesa di concretarsi in via definitiva.

Gli artefatti simbolici, in quanto attori nel teatro di uno spazio pubblico come quello della biblioteca, a prescindere da come si è data loro forma, hanno un ruolo imprescindibile nei processi di significazione della realtà [Mattozzi 2006], ancor più, mi sento di dire, se si tratta di artefatti inalienabili come lo spazio. Essi, con i loro confini, le loro funzioni, la loro rilevanza, vengono socialmente (ri)costruiti da un ambiente e da pratiche che essi stessi contribuiscono a loro volta a definire e fondare [de Laet - Mol 2000]: per questo è opportuno - dopo averne esaminato i processi di produzione in ottica lefebvreiana (di matrice marxiana) - considerare

---

<sup>7</sup> Poiché lo stesso Bourdieu lo richiama, ricordiamo che per Benveniste «essere distintivo equivale a essere significativo».

<sup>8</sup> «È un luogo l'ordine secondo il quale degli elementi vengono distribuiti entro rapporti di coesistenza. Ciò esclude la possibilità che due cose possano trocarsi nel medesimo luogo. [...] Un luogo è dunque una configurazione istantanea di posizioni. Implica una indicazione di stabilità» [De Certeau 2001, p. 175].

qui il loro ruolo e la loro rilevanza non come riferimenti esterni che, una volta inseriti nella pratica quotidiana, vadano interpretati nel loro rapporto con il sociale (umano), ma come costituenti il sociale stesso [Latour 1994].

Ora, quindi, cambiamo il nostro punto di osservazione, accettando che questo cambiamento comporti un atteggiamento di partecipazione anche fisica alle interazioni che ci interessa studiare, ma anche uno sdoppiamento (rispetto alla formazione da teorico dell'architettura di chi scrive) in grado di riorientare lo sguardo<sup>9</sup>, deviandolo dall'oggetto urbano e architettonico *tout court* alle pratiche sociali del suo uso.

Reinseriamo lo spazio della biblioteca pubblica in quella circolarità che Bachelard fa intercorrere, proprio riguardo lo spazio<sup>10</sup>, tra l'essere la forma di un senso che lo precede e l'esito di un percorso percettivo, cognitivo e simbolico che lo attraversa senza soluzione di continuità, e sul quale esso stesso produce mutamenti. L'esito di ciò che il geografo Yi-Fu-Tuan, spostando l'attenzione sulla sfera emotiva, definisce come *topophilia*: «the feeling of affection which individuals have for particular places; places in this sense may vary scale from a single room to a nation or continent»; per concludere che «topophilia is an important aspect of the symbolic meaning and significance of landscapes» [Yi-Fu-Tuan 1974].

Ovvero, per tornare a De Certeau, recuperiamo la nozione di spazio che, in forte opposizione con quella da lui fornita di luogo, ci fa ritenere lo spazio «un luogo praticato»<sup>11</sup>, «effetto prodotto dalle operazioni che lo orientano, lo circostanziano, lo temporalizzano e lo fanno funzionare come unità polivalente di programmi

---

<sup>9</sup> Il riferimento è alla pratica etnografica così come descritta da Dal Lago [2002].

<sup>10</sup> Definito da Bachelard stesso come «uno dei più potenti elementi di integrazione per i pensieri, i ricordi, i sogni dell'uomo» [Bachelard 1975, p. 34].

<sup>11</sup> «Così la strada geograficamente definita da un'urbanistica è trasformata in spazio dai camminatori» [De Certeau 2001, p. 176].

conflittuali o di prossimità contrattuali». Per cui «lo spazio sarebbe rispetto al luogo ciò che diventa la parola quando è parlata, ovvero quando è colta nell'ambiguità di un'esecuzione, mutata in un termine ascrivibile a molteplici convenzioni, posta come l'atto di un "presente" (o di un tempo) e modificata attraverso le trasformazioni derivanti da vicinanze successive» [De Certeau 2001, p. 176]: «spazio antropologico» determinata dalle declinazioni fenomeniche dell'essere nel mondo e non «spazio geometrico» omogeneo e isotropo, per dirla con Merleau-Ponty [1972].

Spazio delle pratiche, in cui le pratiche, agendo su un artefatto simbolico, lo incorporano nell'habitus degli individui sovrapponendogli un'interpretazione data dalle dinamiche d'uso e dalle interazioni innescate; in ogni caso, sempre determinandolo in modo duale e operativo, ovvero in un processo interlocutorio che implica un prima e un dopo, un dato spaziale e un'appropriazione dello spazio, un attore che emette il messaggio e uno che lo riceve e lo rielabora. Cosicché, nello spazio pubblico della biblioteca, lo spazio stesso, simbolicamente caricato delle intenzioni con cui lo si è informato, autorizza determinate pratiche, senza però poterne pianificare o controllare le deviazioni nel tempo, che necessariamente si troverà a ricomprendere. E ribaltando la logica monumentale con cui le esigenze di rappresentanza l'avevano disegnato, totemizzandolo e misconoscendo le pratiche; di modo che «una città transumante, o metaforica, s'insinua così nel testo chiaro di quella pianificata e leggibile» [De Certeau 2001, p. 146]. Ora<sup>12</sup> guardiamo alle pratiche minute, singolari e collettive, che lo abitano al di là di ogni amministrabilità panottica, addirittura inventandone di nuove nell'atto dell'interpretazione del palinsesto: pensiamo per esempio ai percorsi pedonali, che non necessitano di alcun ricettacolo fisico, non si localizzano in quanto essi stessi costituiscono lo spazio [Alexander 1967]. Chiedendoci se

---

<sup>12</sup> (Rinunciando per un attimo al primo grado della circolarità, che guardava allo spazio come enunciazione).

l'osservazione qui condotta legittimi l'applicazione di questa chiave di lettura delle pratiche della città anche a luoghi circoscritti che della città costituiscono i sottoinsiemi.

Dal mio punto di vista, in un certo modo, le pratiche spaziali corrispondono all'atto locutorio, che detiene una triplice funzione: è un'appropriazione dell'artefatto simbolico, è una realizzazione spaziale del luogo, è implicazione di rapporti tra posizioni distinte. Per cui, effettivamente, «noi parliamo la nostra città semplicemente abitandola, percorrendola, guardandola» [Barthes 1971, p. 11] e le pratiche, in uno spazio che nasce carico di significato come la biblioteca pubblica, corrispondono per noi a «un'erranza del semantico prodotta da masse che fanno svanire alcune parti della città, la esagerano in altri punti, la distorcono, la frammentano e aggirano il suo ordine immobile nonostante tutto» [De Certeau 2001, p. 158].

### 7.2.1 Idea Store. Lo spazio praticato

Frequento Idea Store dalla metà di marzo alla metà di maggio del 2010; il periodo sembra ottimale per l'osservazione, in quanto le scuole di ogni grado sono aperte e portano quindi qui chi deve studiare, il clima non è proibitivo come può esserlo a Londra, nel mezzo cadono le vacanze di primavera e questo mi permette di osservare il modo in cui cambiano le dinamiche d'uso della biblioteca quando non sono in stretta relazione con le istituzioni scolastiche.

Lo scopo della mia presenza viene svelato soltanto al direttore di Idea Store, Sergio Dogliani<sup>13</sup>, il quale si dimostra entusiasta: infatti,

---

<sup>13</sup> Dogliani, il quale ha la qualifica di *Idea Store Manager*, vive a Londra da vari decenni, ma ha origini italiane; di conseguenza, benché il suo pubblico di

in Italia, il suo progetto - amatissimo dagli operatori del settore - non gode di grande apprezzamento in ambito accademico<sup>14</sup>, e lui subito mi confida che la mia testimonianza potrebbe incidere positivamente. Nemmeno per un attimo dimostra di avere dubbi sul fatto che io esprimerò un giudizio, né tantomeno sul fatto che tale giudizio possa non essere di plauso.

Al di là dell'intervista semi-strutturata somministrata a Sergio Dogliani, che ha però luogo in tutt'altre circostanze, il mio accesso al campo coincide dunque, nei fatti, con quello di un qualunque utente della biblioteca.

Ciò detto, colpisce il fatto che, nella pratica, il momento dell'accesso non si rivela una mera questione funzionale (entrare e prendere posto), ma costituisce la prima fase di appropriazione di uno spazio complesso, che offre diverse modalità di interazione tra persone e tra persone e spazio, oltretutto introducendo la variabile della *bellezza*. Mi rendo conto, sin dalla prima volta in cui entro ma anche in molte altre occasioni successive, che per comprendere l'ordine spaziale ho bisogno di fare più volte il giro dei vari piani e di chiedermi dove abbia senso stare in base alle esigenze della mia osservazione; inoltre, non posso fare a meno di rilevare *a posteriori* che ho sempre scelto il punto di osservazione che ritenevo in quel momento più piacevole - più luminoso, con la migliore vista sull'esterno, più frequentato, più colorato, più comodo. Cosa cui do rilievo in virtù del fatto che, durante l'osservazione, ho visto moltissime persone comportarsi allo stesso modo, indipendentemente da ogni connotato personale<sup>15</sup>, dal fatto che si trattasse di singoli o di gruppi, dal motivo per cui si trovavano all'interno di Idea Store.

---

riferimento, quando (molto spesso) è chiamato a raccontare l'esperienza Idea Store, sia internazionale, si ritrova ad avere un particolare rapporto con l'Italia.

<sup>14</sup> Cfr la disputa con Alberto Salarelli, di cui si parla nel capitolo VI.

<sup>15</sup> Età, nazionalità, religione etc.

Al termine delle mie considerazioni, il punto eletto come principale luogo di osservazione, salvo brevi ricognizioni agli altri piani, è la caffetteria del quarto piano: perché è quello che offre la possibilità di osservare persone dedite alle più svariate attività, perché le persone possono adattare lo spazio alle proprie esigenze, perché le regole di comportamento (tacite) sono meno rigide, perché si tratta oggettivamente del posto più bello, con la vetrata a tutta altezza lungo l'intero perimetro che, dal quarto piano, offre un notevole colpo d'occhio su Londra, presumibilmente impossibile da ogni altro edificio dei dintorni, per semplici ragioni di altezza.

Capita quindi spesso che chi non ha esigenze specifiche che lo leghino a un determinato punto nello spazio (bisogno di tavoli più grandi, necessità di avere vicino gli scaffali dei libri da consultare o dei computer cui accedere liberamente, esigenza di silenzio), dopo essersi affacciato agli altri piani, arrivi alla caffetteria (che pare essere lo spazio d'elezione del *fuori luogo*, espunto completamente, invece, dalla biblioteca di Vimercate<sup>16</sup>). Come del resto io stessa ho fatto.

La mattina presto, fino alle 10 circa, il quarto piano è il regno delle persone anziane (le stesse quasi ogni giorno), con una netta prevalenza di persone che potremmo inquadrare come "autoctoni bianchi occidentali" e che sono così evidenti perché messe in evidenza dall'incongruenza al contesto: semplicemente, sono bizzarre. Le quali arrivano sole e si dedicano alla rassegna stampa del giorno, in un regime piuttosto silenzioso: hanno movenze sicure, denunciano abitudine a quella che appare una routine, sembrano piuttosto poco interessate all'esplorazione al di fuori dei confini di questa ritualità consolidata.

La situazione tende sempre a cambiare nel mezzo della mattinata,

---

<sup>16</sup> La quale infatti, radicalmente, non ha una caffetteria. Le persone che non studiano né leggono sono così estromesse dallo spazio e si recano dinanzi all'ingresso, dove comunque non è consentita una gamma di azioni così ampia come quella che si produce al quarto piano di Idea Store. Ci torneremo

quando la composizione sociale cambia radicalmente, anche a colpo d'occhio: arrivano persone delle età più diverse, che offrono una rappresentazione piuttosto simmetrica della composizione etnica del quartiere, dedite ad attività molto varie, anche in relazione ai corsi che nel frattempo sono iniziati ai piani inferiori. Il silenzio si rompe; lo spazio, che a inizio giornata è sempre riordinato, si scompone e cambia di volta in volta forma: le sedie vengono portate ai tavoli dove ce n'è bisogno in relazione alla numerosità del gruppo che vi siede, oppure vengono rivolte verso il televisore, qualora qualche evento sportivo o il notiziario vi vengano proiettati (rigorosamente senza audio).

Per quanto riguarda la percezione dello spazio data dalla sensazione uditiva, pur essendo vero che non domina il silenzio in grado di rimandare subito al luogo di studio e lettura che tradizionalmente è la biblioteca, non credo si possa affermare che questa funzione sia negata: piuttosto, è integrata ad altre in una sempre sommersa sovrapposizione di rumori che va dalle chiacchiere tra il gruppo di madri con figli piccoli di un tavolo alle vibrazioni dei telefoni cellulari, fino all'esultanza senza audio di chi guarda la partita di cricket (sempre pakistani e bangladeshi<sup>17</sup>) o di calcio (sempre europei).

Per il resto della giornata, sarà costante il passaggio di operatori di Idea Store (i quali hanno una velata funzione di controllo,

---

<sup>17</sup> Il cricket, nell'intera area del subcontinente indiano, è sport seguitissimo: proprio per questo Idea Store ha incluso nella programmazione televisiva interna le partite. Il che ha però poi implicato, come Dogliani mi ha raccontato durante una delle interviste, un bilanciamento della programmazione che includesse la proiezione di programmi altrettanto attrattivi per persone di altre nazionalità. Inoltre, la proiezione di eventi sportivi pone il problema dell'esclusione di genere: infatti, in un quartiere in cui l'ortodossia islamica è molto radicata, creare ambienti a forte concentrazione maschile allontana le donne. Sono tutte questioni di cui è oggetto la relazione annuale sulle attività di Idea Store che viene sottoposta all'approvazione della Commissione per le Pari Opportunità del governo municipale di Tower Hamlets.



volontariamente occultata dal fatto che il controllo si svolga letteralmente *en passant*) e di persone che, entrando dal primo punto d'accesso e uscendo dal secondo, si affacciano semplicemente per vedere cosa stia succedendo o per verificare la presenza di un volto conosciuto con cui fermarsi a parlare.

In questo senso, la possibilità di passare attraverso lo spazio senza essere obbligati a entrare e poi uscire dallo stesso punto ha una ricaduta notevole sui comportamenti: laddove la seconda modalità comporta infatti in chi compie l'azione l'imbarazzo del palesamento dell'errore e della successiva ritrattazione sottoposti al giudizio di tutti i presenti, la prima permette maggior disinvoltura, e porta di conseguenza quassù molte più persone di quelle che in effetti si fermeranno. Come già detto altrove, la cosa è significativa anche per le dinamiche di sorveglianza<sup>18</sup>, rese parzialmente occulte dal fatto che la vigilanza e gli operatori vengano percepiti non come occupanti fissi di un dato spazio, bensì come transitanti<sup>19</sup>.

L'occultamento segue peraltro quanto enunciato nei documenti strategici a proposito dell'assenza di regolamenti, che in effetti non sono qui affissi su nessuna parete; ma appunto la cosa, messa a sistema con la vigilanza costantemente presente e il sistema capillare di videosorveglianza, non ha per nulla l'effetto di «rilassamento dell'ordine pubblico» [Goffman 2006b, p. 213] che rende accettabili comportamenti devianti rispetto alla norma in alcuni luoghi

---

<sup>18</sup> Le quali hanno comunque un peso percettivo notevole: in corrispondenza dei due punti di accesso alla caffetteria, ad esempio, si trovano due telecamere; la stessa densità si rileva nell'intero edificio.

<sup>19</sup> L'occultamento delle dinamiche di controllo avviene anche per via della connotazione etnica di operatori e vigilanti: in base alla propria politica di assunzione, infatti, che in Gran Bretagna un ente pubblico è comunque autonomo nel formulare, Idea Store ritiene preferenziale l'assunzione di personale che viva nel quartiere: di conseguenza, c'è una netta predominanza di non-inglesi.

pubblici<sup>20</sup>: qui l'ordine di comportamento è invece molto rigido, così come si vuole che sia l'ordine spaziale che dovrebbe organizzare i significati e le pratiche.

A tutte le ore vale il medesimo principio di occupazione dello spazio, il quale viene saturato prima ai bordi e poi al centro, salvo nel caso in cui il centro visivo sia costituito dal televisore.

L'impressione è che la ricerca sia influenzata da due fattori: innanzitutto, si occupano i posti migliori dal punto di vista della godibilità, con un buon rapporto di illuminazione e un buon punto di vista sul panorama, anche nel caso in cui l'occupazione cui le persone sono dedite renda del tutto ininfluyente la questione della seduttività ambientale. In secondo luogo, per il medesimo motivo per cui procura imbarazzo entrare e uscire immediatamente dopo ripercorrendo i propri passi, nessuno sembra gradire l'idea di trovarsi al centro di uno spazio, soprattutto quando questo è suscettibile di variazioni: più volte ho rilevato il disagio di persone che si ritrovano immobili al centro di uno spazio in movimento, a maggior ragione se sono sole. È capitato in concomitanza dell'ora di pranzo, quando, dei sedici tavoli presenti, dieci sono stati apparecchiati per mangiare da chi già vi si trovava per studiare, e la persona che si era ritrovata nel tavolo centrale, senza motivazioni palesi, si è alzata, spostandosi a una postazione internet lungo la parete; oppure quando un tavolo, in posizione defilata secondo la disposizione originaria dell'arredo, si è ritrovato al centro in seguito al riorientamento dello spazio dovuto all'accensione del televisore, e ancora una volta chi vi era seduto ha ceduto il posto agli

---

<sup>20</sup> Goffman fa l'esempio dei parchi: «dobbiamo cercare di capire che la struttura di coinvolgimento istituzionalizzata in sistemi di comportamento definiti liberamente riduce notevolmente il grado a cui questi atti [furti, scarico di rifiuti, sollecitazioni sessuali, vagabondaggio] risultano scorretti. Un parco può essere il luogo che aumenta al massimo l'accettabilità di questi atti, e quindi riduce al minimo il prezzo da pagare quando si è colti in fallo» [Goffman 2006b, p. 213].

"assedianti".

Durante l'ora di pranzo, abitualmente, si consuma una ridefinizione della composizione sociale: al di là di coloro che si trovano già qui durante la mattinata e che rimangono al loro posto per mangiare contribuendo a riorientare di nuovo lo spazio per le occupazioni successive, poiché la percezione li ha velocemente digeriti come punti fissi nello spazio circostante in movimento, arrivano quasi sempre nuovi personaggi, l'età media si abbassa notevolmente e la prevalenza di studenti si fa importante. A questo punto, sono quasi sempre l'unica occidentale, ma si alza notevolmente il numero di donne presenti: scoprirò dai colloqui con Dogliani che molte di loro sono qui grazie al pretesto costituito dai figli, che accompagnano ai corsi del settore *Learning* di Idea Store.

Dalle 17 in poi, la caffetteria è piena di persone, che ne modificano la fisionomia: da luogo relativamente tranquillo, comunque ricompreso nelle funzioni di base della biblioteca, diventa spazio pubblico in senso lato, in cui molti si conoscono e si incontrano più o meno per caso, recandosi qui senza una motivazione coerente con la funzione-biblioteca. Idea Store, ora, perde la connotazione forte, anche estetica, che lo contraddistingueva: i colori accesi delle persone<sup>21</sup>, i rumori, gli odori, la frenesia degli spostamenti soverchiano il paradigma estetico del luogo, pur concepito per essere il più assertivo possibile.

Nonostante questo, la situazione non è affatto caotica, e chi si trova qui per studiare o leggere riesce ancora a farlo senza problemi: l'impressione è che la flessibilità dello spazio riesca ad ammortizzare i ribaltamenti funzionali e a ridefinirsi in cornici di significato per più interazioni contemporaneamente, o per interazioni anche molto diverse in successione, senza che i connotati sensoriali dell'una risultino dominanti o escludenti rispetto all'altra.

Dalle 19 in poi, la predominanza torna maschile e di nuovo lo

---

<sup>21</sup> Soprattutto gli abiti delle donne musulmane di area pakistana.

spazio si riconfigura. Nel resto dell'edificio, i ritmi sono molto rallentati: l'impressione è quella di un organismo che si stia preparando al metabolismo del sonno: i corsi stanno finendo, al piano terra non è più ora per i servizi accessori forniti durante il giorno<sup>22</sup>, chi studia sta concludendo la propria giornata di lavoro; anche all'esterno tutto rallenta, in concomitanza con lo smantellamento dei banchi del mercato. È l'orario in cui si attivano, cancellando percettivamente le altre, le funzioni serali: il secondo piano, in cui si trova la *Surf area* con i computer per la navigazione su internet, è pieno di persone che lo usano perlopiù come *call center*<sup>23</sup>; nella caffetteria viene di nuovo acceso il televisore e quasi tutti i presenti (oltre ai nuovi convenuti) spostano il focus spaziale in quella direzione. A ogni defezione di chi si trovava qui dal pomeriggio e se ne va, lo spazio del non-studio guadagna metri: evidentemente, l'ordine di arrivo ha un peso, anche se sembra sempre che una funzione e il gruppo che la esercita - per quanto forti in un dato momento - non cancellino totalmente gli altri. In questo, lo spazio contribuisce alla mediazione: essendo connotato come flessibile, aperto, non orientato a nessuna pratica esclusiva, attenua il significato di certe tendenze all'appropriazione monopolistica che naturalmente le persone sono portate a manifestare, quando sono da sole e più marcatamente ancora quando trovano supporto nel gruppo. Mi capita spesso di osservare che, come la prossemica di Edward Hall descriveva, chi si siede a un tavolo o su un divano fa di tutto per esplicitare l'occupazione: la pratica più diffusa è quella di utilizzare i propri oggetti attribuendo

---

<sup>22</sup> Ad esempio, un giorno a settimana c'è il banchetto del Free Legal Advice: un'associazione di giuristi fornisce supporto gratuitamente a chi ne faccia richiesta. Quel giorno, l'affluenza di donne è sempre più alta; quasi nessun uomo fa la fila per questo servizio.

<sup>23</sup> Nel quartiere, l'apertura di Idea Store Whitechapel, che fornisce gratuitamente i servizi di navigazione sul web, ha coinciso con la chiusura di quasi tutti i *call center*, presenti in numero molto elevato dato il significativo numero di migranti.

loro il significato di un'estensione fisica del Sé corporeo, poggiandoli intorno al proprio posto per evitare che altri si avvicinino. La pratica si rivela efficace soprattutto quando a riceverne il significato è qualcuno appartenente alla medesima fascia d'età o avente connotazioni simili al primo occupante<sup>24</sup>; se chi vuole occupare il posto è decisamente altro, solitamente, chiede che gli si faccia posto e si siede. La mediazione operata dallo spazio pare quindi essere di tipo comunicativo: esso funziona come linguaggio palesemente condiviso in alcuni momenti, creando delle cornici di interazione o non-interazione molto assertive; mentre altre volte viene strumentalmente utilizzato dagli interlocutori per forzare l'accesso a una situazione senza che si crei un eccessivo imbarazzo (dal momento che la sedia è vuota, anche se c'è un gruppo di quattro persone al tavolo, posso violare la loro intimità). In questo modo, agisce insieme agli attori umani sulla (ri)definizione del significato delle situazioni, dando così forma all'ambiente organizzativo nel suo complesso<sup>25</sup>.

Nessuno dei giorni che ho passato presso Idea Store Whitechapel mi ha dato l'impressione che la frequentazione fosse immutabile: se non nelle prime ore della mattinata, le persone e i gruppi che ho visto avvicinarsi erano sempre diversi, e mai accorpabili in insiemi più grandi di 5/6 persone<sup>26</sup>.

Certo l'andamento della frequentazione segue degli schemi fissi: simmetrici alla composizione demografica del quartiere, riflessi dalla

---

<sup>24</sup> Mi capita di osservare la cosa, in giorni diversi, accadere tra due madri con bambini nel passeggino, tra due coppie di studenti, tra due anziani con un caffè tra le mani.

<sup>25</sup> «La comprensione di un idioma comune del corpo è uno dei motivi per cui si definisce come società un complesso di individui» [Goffman 2006b, p. 37].

<sup>26</sup> Cioè, ad esempio, non si verifica che tutti gli studenti di una certa scuola si ritrovino qui.

presenza in sede di attori istituzionali esterni<sup>27</sup> (rispetto ai quali Idea Store Whitechapel funge da catalizzatore spaziale, in quanto ha lentamente guadagnato il ruolo, di fatto, di agenzia centrale sul territorio), o legati a esigenze di vita esterna alla biblioteca (religiose, su tutte). Tuttavia, nonostante sia stato connotato esteticamente da intenzioni molto precise, delineate dai paradigmi politico e di servizio retrostanti, che veicolavano significati e pre-situavano le pratiche, lo spazio si piega alle esigenze del momento, e alle persone presenti, nei modi più diversi.

Questo anche perché il pubblico appare assai poco specializzato rispetto alle tradizionali funzioni della biblioteca, per cui esplora e si appropria dello spazio con comportamenti che, agli occhi di chi è uno "specialista", risultano goffi e inappropriati, e richiederebbero subitane riparazioni. Succede quindi che, data l'oggettiva piacevolezza del luogo, dei professionisti organizzino incontri di lavoro al quarto piano<sup>28</sup>; che piccole associazioni, non disponendo di una sede propria, utilizzino lo spazio qui a disposizione, in genere scegliendo in modo consapevole gli orari di minor affollamento "specialistico"<sup>29</sup>; che chi si conosce si dia appuntamento nella caffetteria semplicemente per pranzare o per bere un caffè, e questo anche nei giorni di chiusura dell'attività, rimediando con quanto portato da fuori. Introducendo di fatto dei *fuori luogo* che definiscono lo spazio, a differenza di quanto - vedremo - accade nello spazio

---

<sup>27</sup> La London Metropolitan University, le gallerie d'arte dei dintorni, il Muslim Center, il Free Legal Advice, il servizio sanitario pubblico etc. usufruiscono spesso di spazi creati *ad hoc* al piano terra, per facilitare i loro rapporti con i cittadini.

<sup>28</sup> Personalmente osservato dieci volte nel corso dei due mesi trascorsi presso Idea Store.

<sup>29</sup> Ho assistito alla riunione di una compagnia di teatro dilettantesca, di un gruppo di ragazze adolescenti con un'operatrice che impartiva loro delle lezioni di educazione affettiva, di un'associazione islamista che preparava volantini da distribuire nella biblioteca stessa e nel mercato lungo Whitechapel Road.

professionalizzato ed efficiente della biblioteca di Vimercate. È inoltre davvero rilevante la presenza del pubblico meno specializzato in assoluto: ci sono moltissime persone che entrano nell'Idea Store di Whitechapel e, oltrepassando la sezione della narrativa al piano terra, concepita secondo i canoni di seduzione del *retail* per attrarre lettori, salendo direttamente con l'ascensore al quarto piano, da sole, si siedono ai tavoli della caffetteria, senza dare l'aria di avere alcuno scopo. Si siedono, al contrario di tutti gli altri senza eccezione alcuna, dando le spalle al centro geometrico della stanza, e guardano fuori dal vetro (capita anche che si addormentino), con questo esercitando sullo spazio una pratica senza dubbio creativa e mettendo in scena il più disdicevole e imbarazzante comportamento che si possa tenere in pubblico, ovvero la nullafacenza [Goffman 2006b], che non rispetta nessuna «soglia di coinvolgimento principale minimo»<sup>30</sup> calcolata sul fatto che «l'obbligo a un coinvolgimento principale adeguato è l'obbligo a prefiggersi un fine particolare» [ibidem, p. 53]. Senza essere sottoposti a stigmatizzazione, come emergerà soprattutto dal fotostimolo, di cui diamo conto poco avanti.

Durante la sera, lentamente, senza apparenti motivi scatenanti (la fine di un programma televisivo, per esempio), la biblioteca si svuota e scivola verso la chiusura, che avviene di norma alle 21<sup>31</sup>.

---

<sup>30</sup> Al mantenimento di tale soglia sono deputati gli artefatti finalizzati all'occupazione superficiale come le riviste nelle sale d'aspetto, o la sigaretta nei momenti di attesa, che gli individui utilizzano per «evitare di sembrare del tutto sfaccendati» [Goffman 2006b, p. 53], come succede a Vimercate, nello spazio immediatamente esterno alla biblioteca.

<sup>31</sup> La politica degli orari di Idea Store è ricalcata sulla tradizione della *public library* inglese, storicamente rivolta ai lavoratori, nonché stilata, secondo i documenti strategici, in base alle richieste degli utenti rilevate dalla ricerca di mercato: motivo per cui Idea Store Whitechapel rimane aperta fino alle 21 e durante il week-end, seppur con orari ridotti.

## 7.2.2 Idea Store. Interpretazioni dello spazio

Le pratiche osservate in prospettiva etnografica agiscono lo spazio secondo traiettorie cognitive che tendono a nascondere la dimensione attiva<sup>32</sup>, in quanto esso risulta incorporato nell'habitus quotidiano. L'intento del foto-stimolo è dunque quello di portare alla luce l'ermeneutica dello spazio che risiede nelle pratiche d'uso dello stesso, facendo affiorare l'interpretazione delle persone che lo abitano<sup>33</sup>.

Il primo passo è dunque costituito dalla costruzione di fotografie che rispecchino la definizione geertziana di «descrizione densa» [Geertz 1973], discendendo dall'osservazione che le ha precedute, di cui cercano di identificare i nodi tematici su cui vale la pena di stimolare gli intervistati. In particolare, poiché la dimensione d'uso della biblioteca interpola in modo significativo la sfera pubblica e quella privata di significazione dello spazio, ho selezionato, tra le moltissime scattate, 6 immagini situate lungo un percorso di progressivo ingrandimento dell'artefatto spaziale, che rappresentano dunque<sup>34</sup>: la biblioteca inserita nel contesto urbano, inquadrata da una distanza di circa 50 metri; l'ingresso, in interazione visiva con il mercato antistante; la caffetteria durante la proiezione sul televisore di un evento sportivo (con la cura di non mostrare lo schermo per non concentrare le risposte su quello) e durante una situazione non focalizzata (mettendo in evidenza il panorama godibile dalle pareti vetrate, in quanto era stata rilevata la sua funzione di orientatore

---

<sup>32</sup> Già Edward Hall aveva definito lo spazio «la dimensione nascosta» [Hall 1968].

<sup>33</sup> «Nella tecnica del foto-stimolo, il valore polisemico dell'immagine viene utilizzato come opportunità di proiezione di temi e valori soggettivi (il concetto weberiano di Verstehen) e per formulare domande inerenti realtà sociali, culturali e di comportamento» [Parmeggiani 2008, p. 34].

<sup>34</sup> Vd appendice.



spaziale e catalizzatore visivo); l'area studio; la vista dall'alto sulla Whitechapel Road sottostante.

Sono state somministrate 50 interviste<sup>35</sup>, anche se solo parzialmente complete di tutte le didascalie richieste, poiché si è scelto di lasciare libertà completa nella compilazione. L'approccio è stato infatti del tipo: «Sto facendo una ricerca su Idea Store Whitechapel: puoi, per favore, osservare queste immagini e dare loro un titolo?», esplicitando la libertà di scrivere tutto ciò che venisse alla mente (in base al vissuto dell'intervistato) ed evitando di rispondere a chi chiedeva di specificare il tema della ricerca, in modo da scansare il più possibile il rischio di direttività.

La prima foto mostra quindi, in modo decentrato e non in primo piano, Idea Store Whitechapel, in un contesto urbano che vede le vetrine dei negozi sul lato sinistro del marciapiede e i banchi del mercato sulla destra; l'immagine è affollata, rumorosa, colorata (il colore è dato tutto dall'edificio della biblioteca, dalla folla e dal mercato; sparisce il resto dell'edificato). In questa area semantica si propone di collocarsi lo stimolo proposto.

In effetti, 21 risposte si concentrano sul mercato, obliterando del tutto la biblioteca, utilizzando in 4 casi il termine *busy* ed evocando la natura etnica del mercato in 6 riscontri<sup>36</sup>. In 12 casi, la lente si allarga ulteriormente e nella foto legge l'atmosfera<sup>37</sup> o il quartiere, che evidentemente risulta qui ben condensato iconicamente, e restituito in chiave critica dalle risposte, che in due casi parlano del «London's

---

<sup>35</sup> Il campione non è da considerarsi rappresentativo, in quanto è stato scelto in modo casuale per far emergere i *ways of seeing* degli intervistati, più che per ricercare una generalizzabilità su basi statistiche; più corretta sarebbe la definizione data da Cipolla di «insieme di riferimento empirico» [Cipolla 1988, p. 193].

<sup>36</sup> Le risposte dicono, più precisamente: Bangladesh (3), Bazaar (2), Banglabond (1).

<sup>37</sup> «A typical day», «Tramp land», «Gloomy day»; oppure «Mad» (2), o «Shit hole» (2).

oldest melting pot» o decretano che «All the world's an eastender». Sei intervistati si concentrano, già a questa scala, sulla biblioteca, rilevandone in due casi lo statuto di eccezionalità estetica rispetto all'intorno<sup>38</sup>, che afferisce alla funzione di rappresentanza dell'artefatto estetico, in questo caso percepito nella chiave di lettura della monumentalità.

La seconda immagine, fotografando l'ingresso in modo centrale ma tenendolo sullo sfondo rispetto alle attività del mercato antistante, stimola la riflessione sull'accesso al mondo della biblioteca e alle pratiche in esso radicate cercando di portare allo scoperto l'ambiguità rispetto all'intorno commerciale, che ritorna come retorica stilistica propria del paradigma di servizio di Idea Store. Qui, in effetti, l'ambiguità emerge dalle risposte, che si spaccano sostanzialmente in due gruppi: nel primo (16), esse rimangono ferme al mercato, prendendo di fatti distanza dalla assertività spaziale di Idea Store; nel secondo (16), spostano invece il focus su Idea Store, identificando semplicemente la funzione dell'ingresso e del fronte strada (3), oppure facendo riferimento ad essa come a «The destination» (4). Un sottogruppo di 6 mette a tema proprio l'ambiguità spaziale, esemplificato dal tema della soglia, che confonde le pratiche<sup>39</sup> e le retoriche, come fanno notare due intervistati, i quali scrivono, rivelando una chiara percezione della discrasia cognitiva che esiste tra il tradizionale paradigma della biblioteca e l'estetica del *retail*, «I have got an IDEA: let's go shopping»<sup>40</sup> e «Selling an IDEA»<sup>41</sup>.

---

<sup>38</sup> «An unusual presence», «A modern masterpiece».

<sup>39</sup> «Passing by but not going in», «Tangents», «Our area their area», «Mess near serenity».

<sup>40</sup> Questa risposta, per chiarire il rimando, mette addirittura di fianco alla parola IDEA il logo di Idea Store.

<sup>41</sup> A sottolineare l'intento critico, l'intervistato ha in questo caso fornito questa unica risposta.

Sin qui, dunque, viene stimolata la percezione dall'esterno di Idea Store, a proposito del quale, infatti, nessuna risposta ha ancora specificato il tipo di comportamenti che stimola, la funzione che se ne predilige, l'appropriazione spaziale che consente: sin qui, effettivamente, lo spazio rimane un dato esterno, positivo o negativo, che non interagisce con gli intervistati se non in quanto dato visivo esistente *a priori*.

La terza immagine rappresenta l'area della caffetteria, caricandola con la minore connotazione d'uso possibile. Si vedono infatti i tavoli della caffetteria variamente occupati da persone intente in attività diverse (una delle quali dorme con la testa appoggiata al tavolo); si porta volontariamente in primo piano la connotazione estetica dello spazio, con i suoi pavimenti in gommato rosso, i vetri verdi e blu, la finestra a tutta altezza e soprattutto la vista sulla città: è proprio su questo tema che vogliamo stimolare l'attenzione degli intervistati. L'immagine desta in effetti un notevole dubbio interpretativo, se 17 questionari mancano di questa risposta. Per quanto riguarda gli altri, si dividono in due insiemi principali: quelli che si concentrano sulla qualità estetica dello spazio raffigurato (11), con riferimenti al «sole», alla «luce», alla «vista», al «tramonto oltre la finestra», all'avvicinamento visuale di due realtà sociali tanto lontane come Whitechapel e il centro di Londra («East End or City?») e «Changing City skyline from an Eastside view») e quelli che riconducono l'interpretazione della situazione alle pratiche di studio e lettura *tout court* (10). All'intersezione tra i due insiemi, compare il riferimento all'atmosfera di tranquillità, pace, silenzio, nonostante una persona titoli invece l'immagine «Chaos». Solo due intervistati riconoscono come centro semantico l'uomo che dorme, e dei due uno solo lo fa in modo esclusivo e riconoscendovi una pratica stigmatizzabile («Naughty boy sleeping in the corner»), mentre l'altro rileva semplicemente che protagonisti della foto sono gli atti di «studiare e

dormire», ma li colloca, con una sovrapposizione cognitiva di spazi geometricamente distanti, «nella City», che si vede all'orizzonte. Una persona riconosce un'immagine di «Segregazione»: si tratta, significativamente, della stessa che nella immagine seguente riconoscerà un fenomeno di esclusione.

La quarta foto entra nelle pratiche minute di vita quotidiana all'interno di Idea Store, stimolando l'identificazione e il riconoscimento del soggetto rappresentato o la presa di distanza dallo stesso: il fatto che non sia riconoscibile l'oggetto dell'attenzione focalizzata ci consente di stabilire se gli intervistati abbiano o meno familiarità con ciò che è rappresentato nell'immagine. Nello scatto, si vede l'area della caffetteria completamente orientata dal focus spaziale (e comportamentale) costituito dallo schermo del televisore, non inquadrato, e un discreto numero di spettatori, alle spalle dei quali alcune persone sembrano non curarsi dello spettacolo. Oltre la metà degli intervistati riconosce la situazione (nelle risposte compare il riferimento al televisore), dandole l'accezione positiva del «meeting» (in un caso «the meeting you will never forget») o quella negativa («sleeping heads» o «zoo») in un numero pari di casi (4 per parte). Una persona rileva che la situazione comporta «l'esclusione delle donne», cosa che in effetti ci aveva già raccontato il direttore Sergio Dogliani proprio a proposito della proiezione di eventi sportivi nell'area TV.

Compare qui, esplicitamente, il riferimento al tipo ideale della casa, cui abbiamo accennato: in 5 casi con l'allusione al riposo («watching and relaxing», «relaxing area»), in 3 con ancor maggiore chiarezza: due persone scrivono infatti «the livingroom», una «This is my home. Come in!».

La quinta fotografia mostrata agli intervistati è scattata in una delle zone a maggiore rigidità funzionale, ovvero i tavoli da studio al

secondo piano, disposti accanto alle aule dedicate ai corsi. Ci sono alcune persone sedute, tra le quali soltanto due sembrano essere insieme, mentre le altre si trovano assorti in coinvolgimenti individuali e in una posizione di chiusura rispetto all'intorno. Sembra collimare con l'intento con cui ho scattato la foto l'interpretazione che le viene sovrapposta quando la somministro agli intervistati: l'atteggiamento esplicita nella maggior parte dei casi la banalità della richiesta, rispecchiata dal fatto che 19 risposte recitano «Study area», mentre ben 6 persone trovano un'occasione di interesse nel coinvolgimento dei due ragazzi sulla destra, traslando il tema dell'immagine sul «flirting»<sup>42</sup> che si starebbe consumando, e che in questo caso era completamente sfuggito a chi ha prodotto la fotografia. In due casi l'attenzione viene catturata dalla porta dell'aula: evidentemente si tratta di utenti che si avvalgono soprattutto della sezione *Learning* di Idea Store, dal momento che titolano «My class».

Due intervistati rivestono di un'accezione negativa l'immagine: uno parla di «Sad heads down»; l'altro - di nuovo l'autore delle didascalie sulla segregazione e l'esclusione femminile - scrive «Lone learner». Una persona, che in tutto il questionario decide di rispondere unicamente a questa domanda, scrive «Who the terrorists».

La sesta fotografia è quella che si propone di lasciare il margine più ampio alla libertà immaginativa degli intervistati, stimolandoli ad esprimere la loro opinione sulla qualità estetica dello spazio di cui sono frequentatori. Volutamente, si è scelto un dettaglio architettonico poco chiaro: in questo modo, si voleva spostare il focus dell'attenzione sul contenuto denotativo dell'immagine piuttosto che, come negli altri casi, su quello connotativo. La fotografia riassume così la peculiarità estetica dello spazio, di cui sarebbe stato impossibile dare una raffigurazione unitaria e si è ritenuto potesse risultare più unificante il particolare, ma anche della

---

<sup>42</sup> O anche «Hooking up place» e «Look of love».

sua collocazione nel contesto urbano e sociale di riferimento, poiché, in fondo alla parete vetrata verticale, si distinguono chiaramente il mercato e la folla che vi si aggira.

In effetti, qui mi risulta difficile l'individuazione di insiemi di risposte. Cercando lo sforzo sintetico, direi che qualcuno rileva «l'altezza» (8): alcune come semplice dato percettivo in forma più o meno metaforica<sup>43</sup>, altre come elemento ansiogeno<sup>44</sup>; in altri casi la reazione è quella dell'immedesimazione percettiva, per cui appare il concetto di «Volo d'uccello» (5 volte). Pochi intervistati spezzano l'immagine riconoscendovi, disgiuntivamente, o il mercato sulla strada o le «altezze della conoscenza»; alcuni ritornano alla sensazione ambientale di calma e tranquillità (4). In 6 casi le risposte portano alla luce la connessione spaziale tra dentro e fuori, sopra e sotto, persone e Idea Store; una titola semplicemente «Colours».

Un'ultima annotazione: interrogati su quale fosse il loro posto preferito all'interno di Idea Store<sup>45</sup>, due utenti indicano la *Children area* (di cui sono i destinatari, poiché hanno 9 e 12 anni); tre intervistati indicano le *Study areas*, per i servizi offerti, per il silenzio o per le aree tematiche dei libri a scaffale lì esposti; sei persone indicano la *Surf area* con i computer al secondo piano, perché sostengono di non disporre a casa di una connessione a internet e di poter così comunicare gratuitamente con i loro conoscenti, che si trovano spesso all'estero. Infine, due persone indicano i bagni, che sono in condizioni migliori di quelli che hanno a casa, e dodici il quarto piano (variamente declinato semplicemente come «Quarto piano» o come «Caffetteria»), per il caffè e il cibo (3), per la vista sulla città (3), perché «c'è tutto» (1), perché è «comodo come a casa,

---

<sup>43</sup> «Great heights» o «Cliffs of Dover».

<sup>44</sup> «Don't jump», «Don't look down», «Vertigo», «Scary heights».

<sup>45</sup> Solo 25 intervistati hanno acconsentito a proseguire l'intervista, dopo aver attribuito il titolo alle fotografie loro mostrate.

ma più grande» (2), perché «succedono cose diverse» (1), perché è «il mio salotto» (2).

Le risposte sembrano confermare il riferimento alla casa come tipo ideale che, scomposto nei diversi elementi che la compongono, fornisce le forme simboliche cui gli attori dello spazio bibliotecario riconducono la propria esperienza spaziale e il proprio vissuto in relazione all'artefatto organizzativo che viene loro mostrato. Infatti sono venti le persone che riportano al campo semantico e simbolico della casa il loro pensiero su Idea Store, sommando coloro che nominano il bagno (luogo di intimità domestica per eccellenza), specificando che il metro di paragone è proprio quello che hanno nel loro domicilio, coloro che utilizzano i computer proprio a integrazione della loro dotazione casalinga, e coloro che scelgono il quarto piano, cui viene attribuita la medesima complementarietà tra sfera privata e pubblica (e pubblica nella doppia accezione della rappresentanza e dell'ospitalità) che si ritrova nel salotto, al quale si fa esplicitamente riferimento in più di un'occasione.

### (Breve *excursus* sulla **casa**)

Nel racconto dell'etnografia spaziale cui abbiamo sottoposto i nostri due casi, proprio perché sia la teoria sia l'empiria sono fondate sul rapporto percettivo e cognitivo tra le pratiche e l'estetica, è interessante rilevare che, come abbiamo visto e continueremo a vedere anche nei risultati del foto-stimolo, il riferimento più presente nelle parole così come nei comportamenti degli utenti della biblioteca è quello alla casa. La quale emerge come *tipo* spaziale incorporato, cui vengono ricondotte, per analogia, tutte le altre declinazioni spaziali, per affinità o divergenza; e lo spazio della biblioteca sembra prestarsi in modo particolare, per l'articolazione funzionale e la polisemia estetica che lo connotano.

In questo senso, poiché la casa appare come il riferimento simbolico cui gli attori (se se ne dà il caso) riconducono la loro pratica quotidiana dello spazio bibliotecario, essa si situa al polo di significato opposto rispetto a quello del monumento, che abbiamo invece rilevato essere la categoria formale che le intenzioni, nelle pratiche del potere, applicavano alla codifica dello spazio. Se le categorie estetiche proprie del monumento erano utili per la dissezione dell'artefatto spaziale prodotto dalle intenzioni - ovvero del suo essere totem, facciata, rappresentazione del potere dinanzi al pubblico veicolata dall'attore-spazio -, quando guardiamo alle potenzialità generative dello stesso, insite nelle pratiche d'uso interpretative, il tipo è quello della casa.

Se lo spazio geografico è, come lo descrive Bachelard, sostanzialmente diviso in *casa* e *non-casa* così come quello psichico sarebbe diviso in *self* e *non-self*, la costruzione della casa<sup>46</sup> come riflesso del sé individuale e collettivo avverrebbe per appropriazione di immagini e spazio, anche nello spazio pubblico di servizio, nel quale si instaurerebbe un'estensione di quello privato. L'estensione della categoria cognitiva di *casa*, applicata allo spazio non strettamente privato, non è del resto cosa nuova, dal momento che già Mary Douglas si era occupata di svincolarla dalla fissità spaziale<sup>47</sup> definendola «un'idea localizzata» e stabilendo i punti di contatto con la struttura spaziale delle organizzazioni [Douglas 1991].

L'analogia è il procedimento che consente la trasmigrazione della categoria da un ambito spaziale a un altro: gli idealtipi weberiani ne costituiscono l'ossatura cognitiva, i tipi ne sono il tramite, poiché fondono in sé in via non più separabile «un senso fenomenico con

---

<sup>46</sup> Non intesa in senso fisico; e non necessariamente della propria casa. Si costruisce in questo senso la propria casa, tramite l'esperienza e la percezione, dove se ne ha la possibilità: e la biblioteca emerge dall'osservazione come uno dei posti eleggibili.

<sup>47</sup> «Home is located in space, but it is not necessarily a fixed space. [...] Home starts by bringing some space under control» [Douglas 1991, p. 289].



un determinato senso del significato» [Panofsky 1984, pp. 223-224], cosicché il loro insieme costituisce il corredo cognitivo che permetterebbe l'esegesi - per analogia, appunto - di tutti i «sensi fenomenici» che siamo chiamati a interpretare<sup>48</sup>.

Tenendo conto del fatto che il tipo della casa emerge dunque dall'osservazione dei casi come un radicato concetto tramite cui avviene l'appropriazione dell'ambiente organizzativo da parte degli utenti della biblioteca (o di certe interazioni che si verificano nella biblioteca), penso sia opportuno specificare che esso include e comporta delle sotto-categorie che, dal punto di vista dei comportamenti che generano, sono cruciali per la lettura delle pratiche d'uso generate dallo spazio. Infatti, lungi dall'essere il luogo di ritiro esclusivo e intimo dell'individuo o del nucleo familiare che lo abita, la casa racchiude in compresenza il retroscena e la ribalta (in qualche modo risultando così ricomprensivo anche di alcune delle categorie che definiscono la monumentalità): il primo nelle stanze da letto e in quelle di servizio, la seconda nella stanza dedicata ai rapporti con l'esterno<sup>49</sup> [Cooper 1974]. Tant'è che nelle prime la scelta estetica è in genere molto scarna ed essenziale, il corredo decorativo è ridotto al minimo e l'arredo ha scopo perlopiù funzionale<sup>50</sup>; mentre nel salotto il *setting* è studiato per essere appropriato con quella che Laumann e House definiscono la *performance* da mostrare agli ospiti [Laumann - House 1972]. Cosicché il salotto custodisce la doppia funzione pubblica della casa: quella di rappresentanza<sup>51</sup>, cui afferiscono le scelte estetiche legate alla facciata (in senso lato: interna quanto esterna), tramite cui i suoi

---

<sup>48</sup> Si tratta dell'estrema sintesi di quella che Panofsky formula come «teoria dei tipi», relativamente alla questione della descrizione e dell'interpretazione del contenuto dell'opera.

<sup>49</sup> In una casa tradizionale, per intenderci, parlerei del salotto.

<sup>50</sup> Penso alla camera da letto classica, che include letto, armadi, cassettiere e poco più; o ai bagni, in cui molto poco è in genere concesso al decoro.

<sup>51</sup> Specifico retaggio dell'abitazione aristocratica.

abitanti si mettono in scena davanti al pubblico, e quella di ospitalità, che comporta le pratiche di condivisione dello spazio intimo con il pubblico costituito dai convenuti<sup>52</sup>. Non a caso, è proprio quello al salotto il riferimento che vedremo tornare più spesso nelle risposte al foto-stimolo.

### 7.3.1 Vimercate. Lo spazio praticato

L'osservazione sul campo della biblioteca di Vimercate ha inizio nella prima settimana di giugno 2010, per continuare durante i due mesi successivi.

Il periodo viene scelto per semplice sequenzialità temporale rispetto all'osservazione precedente; rivelerà in seguito di avere un difetto nel fatto che coincide pressoché completamente con la chiusura estiva delle scuole primaria e secondaria. Per supplire a tale carenza, aggiungo all'etnografia la seconda settimana del mese di ottobre, la quale però non rivelerà mutamenti apprezzabili nelle dinamiche di comportamento d'uso dell'organizzazione bibliotecaria: semmai, vi è un aumento della presenza di persone comprese nella fascia d'età tra i 14 e i 18 anni, non particolarmente rilevante se messa in relazione al fatto che nel periodo estivo la frequentazione più massiva era quella degli studenti universitari. Poiché studenti delle scuole superiori e universitari sono vicini tanto per la connotazione visiva che conferiscono allo spazio in cui si trovano, tanto per le pratiche d'uso con cui entrano in situazioni di interazione con lo

---

<sup>52</sup> «There appear to be strong correlations between the style selected and the self-image of the consumer. The house façade and the interior design seem often to be selected so that they reflect how a person views himself both as an individual psyche and in relation to society and the outside world, and how he wishes to present his self to family and friends» [Cooper 1974, p. 136].

spazio bibliotecario<sup>53</sup>, il rapporto circolare tra estetica e pratiche non risulterà mutato dalla prevalenza di un gruppo o dell'altro.

La mia presenza, e lo scopo ad essa correlato, è scoperta soltanto rispetto alla coordinatrice del Sistema Bibliotecario del Vimercatese (Francesca Einaudi) e al direttore della biblioteca di Vimercate (Alessandro Agustoni), con i quali avrò due incontri<sup>54</sup>, tra cui uno subordinato alla somministrazione di un'intervista semistrutturata, che preferiranno affrontare in compresenza. Entrambi hanno un atteggiamento schiettamente collaborativo, sono felici di essere al centro di una ricerca dottorale<sup>55</sup>, ma più volte sottolineano il loro imbarazzo<sup>56</sup> all'idea di essere comparati con Idea Store, che ben conoscono e ritengono un esempio assolutamente positivo di biblioteca pubblica. Il fatto che io dichiaro di conoscere piuttosto bene Sergio Dogliani amplifica tanto il compiacimento per il fatto che la scelta sia ricaduta sulla loro biblioteca quanto l'imbarazzo stesso<sup>57</sup>, a conferma della grande stima di cui Idea Store gode presso

---

<sup>53</sup> Come emergerà dall'osservazione etnografica, di cui stiamo per dare conto.

<sup>54</sup> Da rilevare, il fatto che tutti gli incontri mi vedono convocata negli uffici delle persone coinvolte; per contrapposizione, ricordo qui che mai ho avuto accesso all'ufficio di Dogliani (che pure ho incontrato più volte), il quale ha sempre voluto incontrarmi all'esterno: nella maggioranza delle occasioni, nell'area caffetteria di Idea Store Whitechapel, facendomi notare quanto amasse quello spazio.

<sup>55</sup> Per tre volte, nei vari incontri, tornerà l'esplicitazione di tale compiacimento. Mi raccontano infatti che vari laureandi si sono occupati della biblioteca, ma il tono di voce che utilizzano sottintende quanto entrambi ritengano meno rilevanti, rispetto al mio, tali coinvolgimenti. Tanto che si sincerano sin dal primo incontro che potranno avere una copia della mia tesi: l'atteggiamento verso la forma di "pubblicità" che ritengono questa possa veicolare è ingenuo e sinceramente speranzoso.

<sup>56</sup> Nonostante io chiarisca da subito che il mio intento non è giudicante, e che non mi occuperò di questioni biblioteconomiche.

<sup>57</sup> Infatti, sarò invitata da Einaudi e Agustoni, ma anche dallo stesso Dogliani, al convegno del 27 novembre 2010, dal titolo *I nuovi confini della biblioteca*,

gli operatori delle biblioteche pubbliche, la quale non ha corrispettivo nel campo del sapere accademico (italiano) che si occupa segnatamente di biblioteconomia<sup>58</sup>. In ogni caso, il risultato di tale iniziale accesso al campo è una retorica piuttosto palese di autogiustificazione, che subito mette in luce le dinamiche di mancanza di libertà di movimento con cui la direzione dell'organizzazione bibliotecaria si sente costretta a fare i conti, in via della subordinazione delle decisioni interne alla cornice governamentale da cui è «vincolata» a ricevere approvazione; il tono non è molto dissimile da quello di vere e proprie scuse, con le quali mi si vuole introdurre allo scenario qualitativamente inferiore, rispetto a quello londinese, con cui si pensa che mi troverò a confrontarmi. La retorica, sinteticamente, è quella del «volere ma non potere», ed è il cappello che esplicitamente (attraverso la scelta dello stile comunicativo) la direzione della biblioteca mi chiede di anteporre a ogni mia osservazione: da un punto di vista estetico-percettivo, mi sentirei di definirlo un *filtro*, che mi si chiede di sovrapporre alla lente con cui guarderò.

Il mio accesso fisico al campo, anche in questo caso, è quello di un qualsiasi utente della biblioteca; tuttavia, date le ridotte dimensioni dell'organico e probabilmente in relazione ai timori della direzione (sopra descritti), ho la netta impressione che da subito la mia sia un'osservazione scoperta, quantomeno agli occhi degli operatori attivi sul campo, che manifestano di avere una mappatura mentale

---

presso l'auditorium della biblioteca di Vimercate, al quale Sergio Dogliani partecipa con un intervento.

<sup>58</sup> La discrasia mi verrà confermata, oltre che dalla letteratura già altrove citata, in almeno tre occasioni vissute in prima persona: al convegno appena citato, al seminario di Paderno Dugnano del 6 aprile 2011 su *Percezione dell'identità della biblioteca e del suo spazio*, agli incontri con il professor Maurizio Vivarelli e con alcuni suoi collaboratori, nel contesto del Dipartimento di Scienze Letterarie dell'Università di Torino.

pressoché completa, oltreché poco soggetta a variazioni, dell'utenza della biblioteca<sup>59</sup>.

La scelta del punto di osservazione risulta piuttosto scontata e istintuale, al punto da non mettere in moto, sul momento, una messa a tema: scartati il piano interrato (che si attiva solo durante eventi specifici per quanto riguarda l'auditorium e le stanze, mentre vive una vita eccessivamente finalizzata nell'area ristoro con le macchinette di cibo e bevande) e il piano soppalcato, dove si trovano gli uffici e alcuni tavoli per lo studio, eleggo come punto principale, fatta salva la possibilità di monitorare lo spazio circostante con spostamenti disseminati nei diversi orari, l'area dedicata all'emeroteca. Come me, faranno tutte le persone che - da sole o in gruppi - vedrò transitare dall'ingresso: in uno spazio che è percepito come su un unico piano, dove le funzioni determinano in partenza i percorsi e orientano l'interazione con l'artefatto spaziale in modo marcato, non vedrò nessuno aggirarsi valutando le opportunità offerte dallo spazio, perché le opportunità risiedono nelle funzioni e ognuno si dirige dove la propria esigenza lo porta. Il risultato che percepisco è quello di un uso dello spazio consapevole e professionale: chi entra si dirige direttamente al banco per attivare i prestiti o restituire i materiali, va alle riviste, ai tavoli di studio individuale localizzati sui due lati più lontani dall'ingresso lungo le vetrate perimetrali che affacciano sulla striscia verde che circonda la biblioteca, ai tavoli di studio collettivi, all'area mediateca, nella sezione dedicata ai bambini<sup>60</sup>; oppure, si dirige verso le scaffalature dei libri, guidato nel percorso dalla semantizzazione dell'ordine spaziale che la classificazione Dewey del patrimonio determina. Qualche indeciso si sofferma nello spazio

---

<sup>59</sup> L'impressione mi verrà apertamente confermata durante uno degli incontri con Einaudi, la quale, seppur con tono sdrammatizzante, dirà: «Ho solamente detto agli operatori che un ricercatore li avrebbe osservati, e che dovevano impegnarsi per farci fare una *bella figura*».

<sup>60</sup> Per questione di reciproca tutela, l'area si trova separata, sin dal percorso di raggiungimento, dalla parte dello spazio dedicata all'utenza adulta.

immediatamente successivo all'ingresso per valutare le ultime pubblicazioni, collocate di piatto anziché di costa su espositori mobili: non si tratta tuttavia di un'indeterminatezza che lega l'individuo (in questo caso sempre solo) all'esperienza estetica vissuta in interazione con lo spazio, ma piuttosto di un'indecisione sul tema di lettura, da risolvere nell'area funzionale preposta. La mancanza dell'area caffetteria, così come ne ho avuto esperienza presso Idea Store, si fa sentire in modo particolarmente acuto: perché manca non solo una funzione, bensì uno spazio di sospensione dall'assetto normativo proprio del paradigma di servizio, in cui allentare il controllo su comportamenti e stili di presentazione; in cui - in definitiva - sia possibile *abitare* lo spazio e non semplicemente sostarvi o transtarvi per usarlo in modo finalizzato.

Al di là della retorica di autogiustificazione che abbiamo sentito risuonare nelle modalità comunicative dei responsabili dell'organizzazione bibliotecaria, il mondo di pratiche che osserviamo ci restituisce l'immagine di un intreccio interazionale in cui estetica e pratiche dialogano in effetti così come i documenti strategici lo auspicano: in modo efficiente. Una parte significativa la gioca il bagaglio di competenza con cui si presenta l'utenza: la quale dimostra estrema consapevolezza rispetto alle proprie esigenze e attiva senza indugi i comportamenti consoni al soddisfacimento delle stesse; l'impressione è quella di una professionalità incorporata nel pubblico e negli operatori così come nell'artefatto spaziale, che pone tutti nel luogo più appropriato e nell'orario ideale, e annulla le possibilità del *fuori luogo*, che causerebbe un imbarazzo goffmaniano. Non ci sono ripensamenti di percorso e quindi non c'è necessità di individuare diversi punti di accesso alle differenti aree distinte per funzione: chi entra si dirige in linea retta verso la destinazione e staziona il tempo necessario a mettere in pratica i propri intenti (ovvero un'intera giornata se lo scopo è lo studio per la preparazione

di una verifica o un tempo minimo se è unicamente necessario l'espletamento della burocrazia legata al servizio di prestito dei materiali); dopodiché in linea retta si dirige all'esterno. La sensazione è quella della riduzione al minimo dello *spreco*<sup>61</sup>: di spazio, di comportamenti, di tempo; acuita dal fatto che l'estetica non indossa atteggiamenti seduttivi, i quali implicherebbero necessariamente la predisposizione all'abbandono comportamentale.

L'osservazione è resa faticosa dal disegno dello spazio, il quale impedisce allo sguardo un colpo d'occhio complessivo poiché, alla retorica dell'*open space*, integra (come spesso succede) quella della frammentazione spaziale perpetrata tramite la collocazione di arredi che superano l'altezza dello sguardo, creando delle isole monofunzione.

In ogni caso, nel corso del mattino l'emeroteca determina in buona parte le pratiche d'uso dello spazio: sono soprattutto utenti sopra i 60 anni coloro che si recano sistematicamente in biblioteca per la lettura dei quotidiani, ma l'area costituisce un punto di transito e di sosta breve anche per coloro che si dirigono ai tavoli da studio, dove trascorreranno l'intera giornata. La dinamica di posizionamento è osservabile tutti i giorni in cui la biblioteca di Vimercate contempla l'apertura mattutina, ovvero il mercoledì, il venerdì, il sabato. Lentamente, si riempie l'area studio, che viene occupata a partire dai margini verso l'interno: i due lunghi tavoli che fanno da spine centrali alla distribuzione dello spazio del piano terra sono gli ultimi a essere occupati, perché consentono una visibilità troppo accentuata, cui nessuna delle persone che vedo pare ambire.

L'ora di pranzo vede sempre un drastico crollo delle presenze: con poche differenze all'interno dei due grandi gruppi di frequentatori

---

<sup>61</sup> A maggior ragione se consideriamo la valenza etimologica del termine, che fa riferimento ai concetti di disseminazione e dispersione, dalla chiara implicazione spaziale.

stanziali della biblioteca, ovvero i lettori dei giornali (over 60) e gli studenti (under 30), è davvero esiguo il numero delle persone che si fermano qui, anche perché vige il divieto, segnalato su diversi cartelli affissi all'interno della biblioteca, di consumare qualunque genere di alimento o bevanda. Se il riferimento sono i due gruppi, comunque, sembra evidente che gli appartenenti al primo non contemplanò come abitudine quella di mangiare fuori casa, motivo per cui sono i primi ad alzarsi, intorno al mezzogiorno; i secondi, invece, rientrano a casa, dove li aspetta la famiglia d'origine con un pasto già pronto<sup>62</sup>, oppure pranzano nel bar che si trova lungo il viale d'accesso principale alla biblioteca, che riserva speciali offerte (pubblicizzate sui cartelli antistanti l'ingresso) proprio agli utenti della biblioteca. Comunque, il crollo verticale delle presenze nella fascia oraria tra le 12.30 e le 14.30 è evidentemente recepito (e necessariamente amplificato, poiché anziché porsi in antitesi rispetto all'uso consolidato essa ne formalizza le pratiche) dall'organizzazione bibliotecaria, la quale stabilisce l'orario continuato un unico giorno a settimana, ovvero il mercoledì<sup>63</sup>.

Questo in linea anche con i parametri di mimetizzazione ambientale con cui l'oggetto architettonico si posiziona nel contesto urbano; per cui, più o meno esplicitamente, il fine non è attrarre pratiche non conformi al paradigma di servizio, quali potrebbero essere mangiare, bere un caffè o semplicemente fermarsi un attimo a godere dell'atmosfera: all'ora di pranzo, si chiude, anche nel giorno di maggior affollamento del centro del paese (il venerdì), cosicché la biblioteca è protetta da ogni possibilità di un uso poco professionale.

---

<sup>62</sup> Si tratta di più di un'intuizione, dato che più volte sento parlarne fuori sulle panchine fuori dall'ingresso, dove si svolgono le pause di studio.

<sup>63</sup> In discrasia, peraltro, con i ritmi del contesto urbano, che hanno nel venerdì, a causa della presenza dei banchi del mercato cittadino (uno dei più frequentati dell'area del Vimeratese), il picco di presenze nelle strade immediatamente limitrofe alla biblioteca.



Durante il pomeriggio, non rilevo curve significative di intensità d'uso, né drastiche variazioni nella composizione sociale degli utenti, o attivazioni di aree funzionali specifiche. In linea generale, mentre la zona di ingresso che comprende il banco dei prestiti mantiene costante la propria funzionalità, all'interno della biblioteca la popolazione studentesca diventa nettamente prevalente, poiché agli universitari (che già dal mattino occupano i tavoli) si sommano gli studenti delle scuole superiori, che in mattinata si trovavano negli edifici scolastici; contemporaneamente, l'uso dell'area emeroteca subisce una lieve contrazione. Qui l'istituzione scolastica e quella bibliotecaria sembrano costituire un Giano bifronte, connotato dall'appartenenza al medesimo campo disciplinare (quello della conoscenza) e ritmato in modo alternato; cosicché, quando l'una chiude, opera un travaso di presenze nell'altra.

Data la bassa flessibilità dello spazio, dove gli arredi non possono essere spostati dagli utenti in base alle esigenze del momento, succede che all'assenza o alla presenza di una certa tipologia di attori corrisponda l'accensione o lo spegnimento della corrispondente area funzionale, ovvero (in questo caso) spaziale. Motivo per cui, quando gli studenti sono presenti in numero estremamente superiore, tutto il resto della biblioteca entra in una zona di "depressione" percettiva, che porta anche i percorsi ad allontanarsene, salvo che si voglia manifestamente deviare dall'area di affollamento spaziale.

Due sere a settimana (il martedì e il giovedì), la biblioteca rimane aperta fino alle 22, non manifestando tuttavia significative alterazioni della composizione dell'utenza del pomeriggio: nei fatti, il prolungamento d'orario, piuttosto che attivare pratiche peculiari, sembra prolungare la curva, che rimane costante dal mattino, e che progressivamente impone in modo schiacciante dal punto di vista dell'occupazione dello spazio la presenza degli studenti e dal punto

di vista della percezione il comportamento d'uso che gravita nel campo semantico dello studio<sup>64</sup>.

Un quarto d'ora prima della chiusura viene filodiffuso il messaggio registrato che esorta a lasciare la biblioteca: di lì in poi, una musica a volume decisamente alto, con il dichiarato scopo di rendere impossibile lo studio, risuona nell'edificio incoraggiando verso l'uscita gli ultimi rimasti.

Mi sembra qui interessante appuntare che, fin dai primissimi giorni di osservazione, le mie note riportano la difficoltà del racconto: in più di un'occasione - a dispetto del fatto che, nella realtà, in effetti varie attività si dislocavano nelle differenti aree della biblioteca - ritrovo la dicitura «Non succede nulla». Anche quando, sul finire del mese di luglio, per motivi fisiologici il numero di presenze si riduce notevolmente, non sembra avvenire alcuna ridefinizione delle pratiche; quasi che l'essere "tanti" o "pochi" non comporti rimarchevoli differenze, in uno spazio efficiente orientato al soddisfacimento di richieste specifiche e scarsamente connotato dal punto di vista percettivo. Infatti, se lo spazio (in tutte le sue declinazioni tipologiche e nei sotto-elementi che lo compongono<sup>65</sup>) mi sembra possa forse essere descritto come l'unico artefatto "pentapercepito" (nel senso che coinvolge tutti i cinque sensi) [Yaneva 2005] e tetradimensionale (poiché contempla il tempo come una delle dimensioni che lo definiscono ontologicamente, in quanto attore dinamico per definizione), qui l'attutimento cui sono

---

<sup>64</sup> Che comprende, oltre allo studio strettamente inteso, le chiacchiere di scambio tra chi prepara la medesima materia, le pause con il corredo del caffè e della sigaretta consumati all'esterno, le scansioni orarie degli arrivi di gruppi di persone coerenti al loro interno, la ricognizione della localizzazione del proprio micro-gruppo di riferimento.

<sup>65</sup> Penso ad esempio alle partizioni (definite come «strumento basilare per la negoziazione di ambienti differenti» [Hirsch - Müller 2005, p. 536]), alle finestrate, o alla porta, cui Bruno Latour dedica una riflessione nell'atto di definizione del concetto di «masse mancanti» [Latour 1992].

sottoposti i fenomeni sensoriali abbassa il grado di percepibilità di tutte le interazioni in atto e, di conseguenza, tende allo svilimento (sensoriale) del rapporto ricorsivo tra estetiche e pratiche. Se la finalità è quella di neutralizzare la cornice estetica a favore dell'efficienza funzionale, in questa direzione, dal punto di vista di chi si è trovato coinvolto nell'osservazione, va l'assenza (o il livello quasi non apprezzabile) di rumori (che immediatamente gli operatori mettono a tacere, come ho annotato in numerose occasioni<sup>66</sup>), di odori e sapori (vista l'assenza di cibo e bevande, ma anche la monoetnicità della frequentazione), di evidenze visive (lo spazio, come ricordato nel capitolo VI, è tutto pensato in tinte neutre). Assenza che coinvolge anche - radicalmente - i *fuori luogo*, che abbiamo altrove definito, per uno spazio specializzato ed efficiente come quello bibliotecario, come una delle pratiche *creative* [De Certeau 2001] per eccellenza.

Da cui, come accennato, la difficoltà del racconto, il quale rivela la tendenza ad assumere il registro stilistico della fotografia statica, piuttosto che quello della narrazione dinamica; tendenza peraltro amplificata da due ulteriori rigidità, collocabili tanto nel terreno delle pratiche quanto in quello dell'estetica.

Innanzitutto, appunto, il fatto che, al di fuori delle finalità tradizionalmente assunte su di sé dall'istituzione pubblica della biblioteca, di cui ho cercato di dare conto, non vi è nulla di non conforme. L'area dell'indeterminatezza comportamentale non esiste, qui a Vimercate, come già emerso nel momento in cui era necessario problematizzare il punto fisico dal quale compiere l'accesso al campo. Tutti fanno qualcosa, che è ben definito e perfettamente attinente alla funzione-biblioteca, e lo fanno all'interno dei confini spaziali più consoni; l'unica area in cui sembrerebbe che le cose vadano in modo diverso è espunta all'esterno, ma a ben guardare

---

<sup>66</sup> Lo strumento più frequentemente impiegato è il classico «Shh», che rimanda all'universo cognitivo delle regole e del rigore.

non si può dire che la pausa per il caffè, la sigaretta e il quarto d'ora di chiacchiera non finalizzata non siano perfettamente complanari con le abitudini di studio della maggioranza degli studenti, qui e altrove. In ogni caso, non si tratta comunque di nullafacenza potenzialmente soggetta a stigmatizzazione, come il vagabondaggio di goffmaniana memoria, bensì di una pratica socialmente riconosciuta e accettata, a maggior ragione vista la frequentazione della biblioteca di Vimercate, prevalentemente studentesca. Il che ci conduce alla seconda rigidità, costituita dalla composizione dell'utenza. La quale infatti, fatta eccezione per le persone che usufruiscono solo del servizio prestiti senza soffermarsi, le quali sono leggermente più variegata quantomeno per età e stile di presentazione e comportamento [Goffman 2006], è evidentemente divisa in due grandi gruppi, di cui rilevo la presenza già dopo la prima settimana di osservazione, e che mi sembrano rimanere immutabili. Uno dei gruppi è quello costituito dagli over 60, che non si conoscono tra di loro (o si conoscono superficialmente) se non a piccoli gruppi di due o tre persone e dunque adottano comportamenti palesemente escludenti, per esempio dedicandosi alla lettura stando seduti con le spalle verso il centro spaziale, allo scopo di sottolineare il «coinvolgimento del Sé», che giustifica e rende socialmente accettabile (in quanto incorporato nella funzione-biblioteca) il proprio «essere altrove»<sup>67</sup> [Goffman 2006, pp. 66-77].

---

<sup>67</sup> «Quando un individuo si trova in un gruppo dalla cui attività desidera isolarsi, può concentrare la sua attenzione in un'attività di tipo fantasioso, immaginativo [...] e usare per la costruzione di questo mondo alienato materiali che risultano visibili anche agli altri. Sarà presente altresì una componente disinteressata di ricerca intellettuale [...], in modo da riuscire realmente a concentrare su di sé il mondo intero fino a ridurre il cerchio della realtà allo spazio di pochi centimetri intorno a sé» [Goffman 2006, pp. 75-76].

Il secondo gruppo, decisamente più numeroso in tutti i momenti della mia osservazione senza eccezione<sup>68</sup>, è quello degli studenti; in questo caso costituito da persone con una evidente familiarità, in cui la conoscenza reciproca è disseminata e coinvolge quasi tutti<sup>69</sup>, attivando almeno un componente di ogni micro-gruppo nell'interazione con un altro, appartenente a un micro-gruppo diverso. La conoscenza diffusa rende le dinamiche di appropriazione dello spazio quasi automatiche, tende alla rimozione della possibilità di un approccio tentativo, dal momento che chi arriva occupa posti per tutti coloro che aspetta e chi non fa parte del gruppo riconosce per abitudine la pratica e si astiene dal rinegoziarne i significati. La percezione che ho, osservando, è che si perda l'idea della situazione plurale costituita dall'interazione, tra loro e con gli artefatti organizzativi, degli attori (operatori inclusi) situati sulla ribalta dello spazio pubblico offerto dalla biblioteca; e che si determinino invece, per il tramite estetico del peso percettivo di questi due gruppi, due sotto-comunità di pratiche connotate da caratteri che afferiscono al mondo della professionalità, all'interno delle quali sussiste la condivisione di un ambiente e di pratiche di tipo "lavorativo", le quali risultano escludere chi manca del corredo cognitivo prerequisite [Lave - Wenger 1991], oltre a prescindere dall'interazione con gli artefatti, la cui significazione propria pare occultata rispetto a quella emergente dalle pratiche lavorative, che danno loro una forma, la quale però *significa* soltanto all'interno del gruppo di riferimento [Heath, Knoblauch, Luff 2000] e, ai miei occhi, tende a escludere la possibilità di modi alternativi di significazione dello spazio.

---

<sup>68</sup> Fanno eccezione forse solo i primi quindici minuti circa di apertura della biblioteca, nei casi in cui questa avviene alle 9.15, ovvero nei giorni di mercoledì, venerdì e sabato.

<sup>69</sup> Ad accomunarli, la frequentazione della medesima università o del medesimo istituto superiore, oltre a tutti i sottomondi presenti in realtà urbane di dimensioni ridotte.

### 7.3.2 Vimercate. Interpretazioni dello spazio

Il foto-stimolo costituisce prima di tutto la descrizione che il ricercatore dà di ciò che intende sottoporre all'interpretazione degli intervistati. Poiché si tratta sostanzialmente di una variazione dell'intervista semi-strutturata [Mattioli 1991], esso richiede, a monte, un atto selettivo e interpretativo della realtà<sup>70</sup> [Collier 1979], rispecchiando in questo il movimento ricorsivo che investe la dimensione estetica di ogni artefatto, e che ne fa al tempo stesso il prodotto e il produttore dei significati di cui è coperto.

Lo ricordo perché, se l'immagine rappresenta la visione del mondo di chi la produce [Wagner 1979], e rispecchia le intenzioni comunicative cui questi dà forma, questo mi aiuta a mettere a tema la problematicità in cui mi sono imbattuta nella costruzione delle fotografie.

Innanzitutto, per lo stesso motivo per cui mi è stato difficile identificare un punto di osservazione per la scrittura etnografica: ovvero perché lo spazio della biblioteca di Vimercate non si apre all'esperienza euristica, ma risponde in modo funzionale a specifiche esigenze; in secondo luogo perché, soprattutto per quanto riguarda le foto dell'esterno, emerge la sua ambiguità di oggetto urbano contemporaneamente centrale e marginale, accessibile e occultato. Tanto che nel risultato spicca, come nota distintiva, il fatto che tutte le persone inquadrare, senza alcuna eccezione, siano utenti della biblioteca, o comunque persone che avevano la biblioteca come destinazione; inoltre, le fotografie, nonostante lo sforzo nella direzione opposta, risultano incredibilmente simili a quelle pubblicate nel volume *Luoghi per viaggiatori immobili. Le biblioteche e i*

---

<sup>70</sup> Si tratta peraltro dell'assunto epistemologico su cui si basa la tecnica del *native image making*, che ha la sua fondazione nel classico studio del 1972 di Worth e Adair, *Trough Navajo Eyes*.

*servizi del Sistema Bibliotecario del Vimercatese*, che abbiamo citato tra i documenti strategici, quasi a rimarcare la difficoltà di dare rappresentazione di un significato spaziale che trascenda la dimensione univoca del servizio finalizzato.

Alla fine, siamo comunque arrivati a produrre sei fotografie il cui contenuto denotativo fosse il più possibile simmetrico a quello del caso studio precedente. Abbiamo quindi proceduto per avvicinamento al soggetto, avanzando dall'inquadratura più ampia<sup>71</sup> verso l'ingresso, per poi entrare e scattare sull'area di accoglienza, quindi sull'emeroteca, sull'area studio e su una zona ibrida, a metà tra le due. Per questione di luci, nonché a causa dei lavori di ristrutturazione del piano interrato, è stato impossibile fotografare l'area ristoro.

Anche in questa occasione, il campione non è da ritenersi generalizzabile, in quanto la selezione è avvenuta casualmente; si tratta dunque di nuovo di un «insieme empirico di riferimento»; tuttavia, si è cercato di distribuire le interviste in un lasso di tempo sufficiente per intercettare tutte le tipologie di utenza della biblioteca, in base a quanto precedentemente osservato. Sono state somministrate 50 interviste, anche se solo parzialmente complete di tutte le didascalie richieste, poiché si è scelto di lasciare libertà completa nella compilazione. L'approccio è stato identico a quello scelto per l'altro campo, ovvero: «Sto facendo una ricerca sulla biblioteca di Vimercate: puoi, per favore, osservare queste immagini e dare loro un titolo?», evitando ogni direttività.

---

<sup>71</sup> Questa è stata forse la fotografia più difficile da scattare, proprio per l'inserimento nel contesto che contraddistingue la biblioteca di Vimercate. È stata provvidenziale la presenza di un passaggio sopraelevato (a circa 5 metri da terra) nel viale d'accesso, a circa 40 metri dall'edificio. Solo questo ha permesso di dare una certa ampiezza all'inquadratura, senza perdere di vista la biblioteca.

Nel caso italiano, le resistenze sono state maggiori: la direzione della biblioteca avrebbe voluto che esplicitassi una veste istituzionale<sup>72</sup>; molte persone (soprattutto i giovani tra i 16 e i 23 anni) mi hanno chiesto di affrontare l'intervista insieme a un amico<sup>73</sup>, cosa cui non ho visto motivi per opporre un diniego.

La prima fotografia mostrata agli intervistati riprende dunque la biblioteca dal viale pedonale che le dà accesso. Sono visibili i *dehors* degli esercizi commerciali presenti sotto i portici del viale e, dietro l'alberatura, l'edificio bianco con le bandiere d'ordinanza. La foto è stata scattata da un punto rialzato di circa 5 metri rispetto al piano di calpestio per esigenze di inquadratura, dal momento che l'intento era rappresentare il contesto urbano di riferimento; nonostante l'attesa, è risultato impossibile scattare una foto "popolata", e il risultato è quello di un'immagine d'architettura, più che di uno spazio pubblico frequentato.

Tre persone notano in effetti la distorsione prospettica data dall'altezza, mentre tra le altre possiamo individuare tre macro-gruppi di risposte. Il primo e più numeroso (17) rileva l'atmosfera generale, senza individuare un dettaglio sovrachante; al suo interno, si divide tra coloro che danno una lettura positiva, che legano in larga maggioranza all'estate (6) e al verde (2) e coloro che recriminano a vario titolo (1 sul «vuoto», 4 sul «cemento», 1 sul «finto moderno», 1 sui «recinti» e 1 sulla mancanza di pannelli fotovoltaici). Il secondo gruppo, di 13 risposte, si concentra da subito sulla biblioteca; è interessante il fatto che questa compaia subito fuor di metafora; la parola «biblioteca», senza ulteriori specifiche, è il titolo che scelgono in 8, sostituita 3 volte dalle parole «conoscenza» e «cultura» e, in due casi, dal riferimento al «libro»:

---

<sup>72</sup> La richiesta era quella di affiggere un avviso con le mie referenze, l'università di appartenenza, il nome del dottorato e il titolo della ricerca.

<sup>73</sup> La stessa cosa hanno fatto, come ho raccontato, la direttrice del sistema bibliotecario e il direttore della biblioteca di Vimercate.



evidentemente, la metaforizzazione dello spazio ricade comunque nel campo semantico del servizio fornito, in forma di sineddoche o metonimia. Un terzo gruppo di risposte oblitera la biblioteca e vede lo spazio antistante, identificandolo con il momento della pausa (caffè per 4 volte o pranzo in 1 caso) o semplicemente con una «piazza» (6), che peraltro piazza non è, né per tipologia né per toponomastica.

La seconda immagine porta in primo piano l'accesso della biblioteca, al quale manca tuttavia l'ambiguità della soglia: l'istituzione bibliotecaria, per bocca dell'artefatto spaziale che la mette in scena, esplicita da subito il suo arretramento rispetto al pubblico, qualora questo non sia qualificato all'uso del servizio. L'ingresso è infatti oltre la cancellata che cinto il giardino, da cui è protetto negli orari di chiusura, e lo si vede circondato di alti alberi, oltre che servito dalle rastrelliere per le biciclette; un gruppo di ragazzi, tutti sotto i trent'anni e tutti evidentemente fuori per una pausa dallo studio (tranne la ragazza al centro, la quale infatti porta una borsa sulla spalla), staziona dinanzi alla porta vetrata.

La «pausa» viene in effetti tematizzata da 9 intervistati, i quali dimostrano di riconoscere la pratica e di attivare il riconoscimento nell'attribuzione del titolo; tant'è che altre 9 persone, tutte sopra i 40 anni (in base a quanto hanno scritto nel questionario) rimangono in un campo semantico più generico parlando di «incontro», «socializzazione» o «relax». In 20 casi, le «biciclette» sono indicate come le assolute protagoniste della scena, con la ricorrenza in vari casi del tema «ecologia».

Un'unica persona<sup>74</sup> tematizza la questione della soglia, come intersezione tra un dentro e un fuori - con tutto ciò che questi

---

<sup>74</sup> Che sospetto però essere per formazione avvezzo all'osservazione focalizzata all'oggetto architettonico, perché in ogni risposta denota molta più attenzione ai grafismi dell'immagine che al contenuto connotativo della stessa.

comportano - e momento di ambiguità tanto estetico quanto d'uso, scegliendo come titolo «Filter - Enter».

Oltrepassata la soglia, viene scattata la terza immagine. Si tratta della fotografia che meglio cattura la qualità compositiva dello spazio nel suo complesso, perché ripresa dall'unico punto in cui sia possibile una fruizione visiva piuttosto ampia dell'ambiente bibliotecario; inoltre, essa riporta il punto più trafficato della biblioteca e relativamente meno connotato dal punto di vista funzionale, perché, oltre al bancone, vi si trova l'area di smistamento tra l'emeroteca e la zona studio, in cui sono collocati gli espositori con le ultime pubblicazioni, su cui si sofferma chi non è già indirizzato a un settore disciplinare o a un'area funzionale specifici. Il numero di persone in scena, tuttavia, è sempre piuttosto ridotto.

Per 7 persone, l'immagine viene ricondotta al disegno spaziale generale («Open space», «Spazio transitorio», «L'ingresso e la sua architettura») o alle linee estrapolate («Geometrie», «Il triangolo»); in nessuna risposta, tuttavia, risuona una componente percettiva, che lasci immaginare un'appropriazione personale dell'estetica spaziale, rispetto alla quale sembra ci sia un atteggiamento di distanza più che il riconoscimento di un'esperienza percettiva vissuta in prima persona.

Il banco prestiti emerge qui come centrale: 14 risposte lo nominano nella titolazione, nella metà dei casi traslando il contenuto visivo ai bibliotecari («La competenza dei bibliotecari», «Sempre gentili i bibliotecari» «Consigli utili» e via dicendo); mentre altre 12, pur non nominandolo, si concentrano sulla persona che vi si trova appoggiata nell'immagine, mettendone in primo piano l'età, spesso in connessione con il tema generale della cultura<sup>75</sup>, o il rapporto per

---

<sup>75</sup> «Non è mai troppo tardi per imparare», «La terza età si informa», «Cultura senza età».

contrasto con i due ragazzi che passano alle sue spalle, diretti ai tavoli da studio<sup>76</sup>.

Libri (evocati dalla richiesta di informazioni e dai consigli sulle nuove pubblicazioni) e cultura tornano temi centrali, come lo erano stati per la prima fotografia.

L'emeroteca è il soggetto della quarta fotografia, che è stata scattata a ridosso dell'ora di pranzo e vede quindi un affollamento ridotto rispetto a quello delle prime ore del mattino. Vi si leggono una situazione di occupazione dello spazio e un coinvolgimento in pratiche d'uso paradigmatici: alcune persone occupano singolarmente i tavoli destinati alla lettura delle riviste e dei quotidiani, un'altra osserva le riviste esposte, due leggono il giornale rivolgendo le spalle alla biblioteca; tutte si collocano nella fascia d'età sopra i cinquant'anni. Ci sono le sedute miste che distinguono quest'area (poltroncine, oltre alle sedie); la scala dei colori è piuttosto marcata dai toni neutri, e connota in modo profondo l'immagine. Di nuovo, l'area semantica in cui ricade la maggior parte dei titoli attribuiti è la stessa cui afferisce il paradigma di servizio della biblioteca pubblica, così come lo delineano i documenti strategici: 26 risposte citano le parole «informazione», «quotidiani», «riviste», a volte ampliandole all'insieme della «lettura» o a quello ancor più indefinito della «cultura»; due volte nominando il «silenzio» che sembra emergere dalla foto<sup>77</sup>; un'altra riconoscendo «L'isolamento della lettura (che apre al mondo)» o l'utilità dell'informazione<sup>78</sup>. In due casi, i titoli rimandano alla situazione specifica della biblioteca di Vimercate: una volta con l'accento positivo posto sulla gratuità della

---

<sup>76</sup> «Scontro generazionale», «Generazioni a confronto», «Libri e generazioni», «Multigenerazionale», «Le tre età in biblioteca».

<sup>77</sup> Interessante rilevare che più volte il senso dell'udito viene attivato dall'osservazione di un'immagine. Infatti, gli attributi che si riferiscono al silenzio o al rumore compaiono in più di una risposta, nelle interviste somministrate in entrambi i casi di studio.

<sup>78</sup> «Chi cerca trova!»

lettura e sulla frescura del posto, nell'altro caso per rivolgere la critica sullo scarso numero di testate giornalistiche offerte dalla biblioteca<sup>79</sup>.

Gli intervistati - capiremo poi che la cosa funziona in dialettica con la foto successiva, che verrà letta come il contrario di questa - rispondono in 6 focalizzando l'attenzione sull'età delle persone ritratte, indicando titoli come «Pensionati paradise», «La vecchia gioventù», «Ca(u)sa di riposo»; 2 risposte indicano il soggetto in primo piano come centro iconico («Crapa pelata»); in 1 caso viene osservata la mancanza di donne («Le donne a casa!»).

In 5 considerano l'ambiente il tema centrale: due addirittura spostando il fuoco sul sole (che illumina dal lucernario) e sulla giornata estiva; tre rilevando invece la disponibilità di sedie. Anche quest'ultima titolazione, come vedremo, entra in risonanza con quella data all'immagine successiva, rispetto alla quale diventerà centrale la mancanza di posti a sedere; il che collima, a bene vedere, con quanto rilevato in sede di osservazione sulle due sottocomunità in cui si divide l'utenza della biblioteca di Vimercate, sulla numerosità delle stesse e sui loro ritmi di frequentazione.

La quinta immagine fotografa una delle due spine centrali di tavoli da studio, disposti al centro dello spazio della biblioteca, su cui si imposta la scaffalatura circostante. La situazione è piuttosto affollata, dato che ci troviamo nelle ore centrali del giorno; infatti, anche i posti che sembrano liberi sono in realtà in molti casi occupati da persone momentaneamente in pausa. Due persone, che sembrano essersi incontrate per caso (poiché una ha posto al tavolo, mentre l'altra pare di passaggio), chiacchierano, le altre sono chine sui libri. Tutt'intorno, gli scaffali con i libri, che qui connotano lo

---

<sup>79</sup> Nel foto-stimolo effettuato a Vimercate, più volte il mio ruolo è stato equivocado, e si è usata l'intervista per veicolare critiche (anche dai toni aspri) dirette alla gestione della biblioteca o, più in generale, all'amministrazione cittadina.

spazio in modo iconicamente potente per volumi, linee, colori (si perde infatti la linea di grigi, bianchi e color legno che riempiva l'immagine precedente). Il momento è chiaramente di studio, e lo studio si situa qui in una fascia d'età molto precisa, che comprende gli anni di frequentazione delle scuole superiori e dell'università. Innanzitutto, le risposte date in relazione con l'immagine precedente: tra le quali, 6 rilevano il fatto che si trovano qui delle persone giovani e 2 fanno notare il sovraffollamento e la carenza di posti a sedere<sup>80</sup>.

Il tema dell'«incontro» tra persone che studiano insieme, in un'accezione positiva, torna in 9 casi; mentre in 6 individuano nell'interazione faccia a faccia che sta avendo luogo tra due dei personaggi in foto un elemento di disturbo, in palese contraddizione con ciò che è ritenuto appropriato per il luogo<sup>81</sup>, soprattutto dal punto di vista sonoro.

Solo una persona coglie la denotazione estetica della foto («Evviva i colori!»); mentre per la maggioranza degli intervistati (16) l'immagine rappresenta lo «studio» strettamente inteso<sup>82</sup>, in questo caso senza che avvenga alcuna tracicimazione nell'insieme semantico della cultura, del sapere, della conoscenza.

L'ultima fotografia utilizzata per l'esercizio di foto-stimolo rappresenta uno spazio funzionalmente ibrido, che infatti emerge, nelle pratiche d'uso, come uno spazio di risulta, destituito da un'identità propria e occupato infatti spesso soltanto da coloro che non trovano posto nella loro area di destinazione. L'immagine è stata pensata allo scopo di stimolare uno scarto interpretativo rispetto alla rigidità delle precedenti, che risultavano inscindibilmente legate alla destinazione funzionale dello spazio

---

<sup>80</sup> Di nuovo compare il tono di critica: «Posti esauriti, come da copione».

<sup>81</sup> «Lo studio dovrebbe essere una cosa seria», «Si studia o no?!», «Disturbatore», «Meglio in silenzio».

<sup>82</sup> In un caso addirittura «Studenti che studiano».

ritratto, al di là di ogni intenzione. Dal momento che siamo tra l'emeroteca, le scaffalature e i tavoli tondi per lo studio, anche nell'utenza si vede una certa varietà (impossibile da riscontrare nelle aree a marcata funzionalità, come i tavoli da studio disposti linearmente della foto precedente). Di nuovo, i colori predominanti sono quelli neutri.

A conti fatti, l'intenzionalità sottesa all'immagine non ha scaturito effetti, se non in un caso, che ha rilevato la presenza di «Non solo pensionati». Per il resto, le interpretazioni hanno colto di nuovo l'età delle persone ritratte in primo piano, di nuovo sottolineando la centralità anche percettiva ed estetica della connotazione dell'utenza, in 8 casi, con 5 riferimenti espliciti alla «pensione» e 1 rilevazione dell'assenza di donne. Per il resto, oltre a quattro risposte che indicano il dato percettivo della comodità delle poltrone, i titoli restituiscono un frazionamento percettivo che cancella l'ibridità spaziale riconducendo l'immagine a una delle funzioni che qui si intersecano, per cui in 6 indicano l'«emeroteca»<sup>83</sup>, in 12 il «relax» costituito dalla lettura non finalizzata (allo studio) in poltrona, in 13 utilizzano il tema della «lettura», ampliato al campo semantico della «cultura» in 4 casi o della «conoscenza» (1).

Infine, la domanda sul posto preferito all'interno della biblioteca. Escludendo i due estremi che dicono «Tutto» (2) o «Niente» (1), e considerando che, come nel caso di Londra, il tasso di evasività è discretamente alto per quanto riguarda le domande aggiuntive poste al di fuori della cornice del foto-stimolo (10 mancate risposte), ciò che è interessante rilevare è, di nuovo, la complanarietà semantica delle risposte con il paradigma di servizio della biblioteca, la cui retorica emerge dall'analisi dei documenti strategici.

Significativamente, una persona sostiene di non poter rispondere in quanto «Non conosco la nomenclatura», 3 indicano lo spazio esterno, «perché posso parlare». Per il resto, le persone si dividono

---

<sup>83</sup> O le declinazioni attinenti, come «Giornali» e «Informazione».

in base alle loro esigenze specifiche di utenti della biblioteca, scegliendo lo spazio preferito unicamente in base a criteri di efficienza rispetto alla richiesta; per cui 2 scelgono lo spazio bambini, 6 l'emeroteca, 4 la mediateca, 3 l'area d'ingresso con il bancone perché non hanno l'abitudine di fermarsi ma solo di prendere e restituire materiali, 5 l'area studio.

Un discorso a sé meritano le risposte che indicano come spazio preferito «i libri»: ciò che colpisce è qui il fatto che la significazione dello spazio passi proprio per l'oggetto che la biblioteca contiene, più che per le pratiche d'uso che vi si innestano, quasi anacronisticamente rispetto alle linee della moderna biblioteconomia, e più in consonanza con il tema della biblioteca di conservazione, che pone al centro il patrimonio piuttosto che le pratiche. Tanto che, in 9 casi, come *spazio* viene indicata l'area tematica dei libri (per esempio «Saggistica» o «Ecologia» o «Romanzi stranieri»): in effetti, si tratta esattamente di ciò che il metodo di Dewey di classificazione, affermatosi a cavallo tra il XIX e il XX secolo, si proponeva come fine, ovvero la semantizzazione dello spazio librario.

Sul campo di Vimercate, nessun riferimento alla casa<sup>84</sup>, come tipo ideale; al suo posto, una salda consapevolezza del concetto di biblioteca pubblica e di tutte le declinazioni funzionali al servizio.

---

<sup>84</sup> Solo una volta, questa compare, ma in prospettiva di incongruenza, nella titolazione della foto numero quattro: «Quotidianità fuori casa».

## VIII. CONCLUSIONI. EFFETTI DI INNOVAZIONE

L'estetica, a questo punto, potrebbe essere definita come una rappresentazione sinottica. Una volta inserita nel suo normale ciclo di utilizzo, l'artefatto simbolico costituito dallo spazio condensa le intenzioni che lo precedono e le interpretazioni che lo ridefiniscono, assumendo i connotati della storicità, così come la intende Pierre Bourdieu<sup>1</sup>, e incarnando non il passaggio da-a, bensì la complanarietà di pensiero pensato e pensiero pensante [Lefebvre 1974].

La conferma sembra venire dalla trasversalità concettuale di categorie prettamente estetiche come quelle di accessibilità, centralità, trasparenza, opacità, scena e retroscena - o quella sintetica di bellezza -; che attingono il significato *proprio* dalla sensorialità ma estendono quello *metaforico* ad ambiti che le trascendono e sembrano sempre andare nella direzione semantica dell'uso sociale.

In questo senso, essa sembra essere soggetta alla velleità di piegarne completamente il senso a vantaggio del programma definito in sede istituzionale: utilizzandola in alcuni casi come strategia di

---

<sup>1</sup> In proposito, vale la pena forse anche ricordare ciò che scrive Lefebvre: «Ogni spazio sociale risulta da un processo di molteplici aspetti e movimenti, significante e non-significante, percepito e vissuto, pratiche e teoria. [...] È più che la scrittura lasciata dal tempo, in quanto lo spazio generato dal tempo è sempre attuale, sincronico e dato come un tutto; dei legami interni, delle connessioni collegano i suoi elementi, anch'esse prodotte dal tempo» [Lefebvre 1974, pp. 130-131].



innovazione diretta<sup>2</sup>, che si pretende produca in modo meccanico una rispondenza tra intenzioni e pratiche d'uso; laddove, in realtà, l'innovazione nelle pratiche (opportunamente mediata) costituisce uno dei veicoli per sfuggire all'istituzionalizzazione in cui in alcuni casi si vorrebbe irrigidire anche la scala politica locale [Donolo 2003], di cui le biblioteche pubbliche sono uno dei terreni d'elezione<sup>3</sup>.

In ogni caso, il rapporto (sia operativo sia concettuale) che lega la *public library* all'assetto istituzionale non mi sembra oblitterabile, in nessuna delle due dimensioni di pubblicità che ne definiscono alla base l'essenza. La biblioteca è infatti rappresentazione pubblica istituzionalizzata del patrimonio librario nazionale nell'accezione di *héritage* da un lato e, dall'altro, essa costituisce un servizio tramite il quale è possibile reinquadrare la conoscenza nell'accezione di bene pubblico [Hess - Ostrom 2007], coinvolgendo quindi necessariamente le istituzioni come beni comuni «di secondo ordine» [Donolo 1997b], ovvero in qualità di "gestori" dei beni comuni, dai quali dipendono le scelte relative, la messa in opera, il riconoscimento sociale degli stessi [de Leonardis 2001].

## 8.1 Breve introduzione al concetto di innovazione

Sembra però che, nel tentativo di trarre delle conclusioni sulla base del percorso di ricerca sin qui affrontato, si stia bruscamente operando una virata concettuale: riprendiamo dunque le fila del

---

<sup>2</sup> Torneremo sulla distinzione rispetto alla strategia indiretta.

<sup>3</sup> In questo caso, «la componente istituzionale viene introdotta per due ragioni prevalenti: la necessità di inserire la crescita nei processi globali; o, più brutalmente: di piegarla alle compatibilità del nuovo ordine economico emergente e la necessità di operare con un nuovo paradigma della governabilità che va sotto il nome di *governance*» [Donolo 2003, p. 10].

discorso.

Il campo d'azione della biblioteca pubblica, intesa come parte del più vasto insieme dei luoghi pubblici, è il territorio in cui essa si radica, con le implicazioni economiche, politiche e, soprattutto, sociali, che esso porta su di sé. Poiché si tratta di un istituto denso di significato<sup>4</sup> e flessibile, soggetto a pratiche di ridefinizione profonde in virtù della teoria che lo precede (la biblioteconomia), dell'ideologizzazione cui è soggetto e del contesto di cui dovrebbe rappresentare il rispecchiamento, nel definirne il paradigma di servizio si insegue esplicitamente - come abbiamo desunto dall'osservazione dei nostri casi studio - la finalità dell'innovazione. E non soltanto dell'innovazione in termini di servizio, ma anche degli effetti di innovazione in termini di ricaduta sul territorio di riferimento.

Tuttavia, secondo la definizione che ne danno Carlo Donolo e Franco Fichera, «il termine *innovazione* non appartiene al codice politico e sotto questo profilo non è collocabile lungo il continuum (o entro la dicotomia) riforme-rivoluzione» [Donolo - Fichera 1981, p. 91]; l'innovazione risulta tale solo se costituisce «un effetto complessivamente non voluto delle *policies*», le quali possono unicamente rivestire il ruolo di «partner intelligente» [ibidem, pp. 92 e 95]. Sclerotizzarne il concetto incorporandola in una gestione istituzionalizzata delle strategie d'azione, svuoterebbe di senso il concetto stesso di innovazione sociale: intanto perché «il rischio è che l'incrocio tra riforma e innovazione rafforzi nel vocabolario riformista quei motivi di razionalità formale, di progettazione pre-discorsiva, di prevaricazione sui processi reali che erano già stati criticati negli storici dibattiti sulla tecnocrazia<sup>5</sup>» [Donolo - Fichera 1988, p. 22]; in secondo luogo perché l'innovazione procede secondo la logica della de-istituzionalizzazione, come processo

---

<sup>4</sup> Rimanderei per questo al capitolo di inquadramento storico-concettuale.

<sup>5</sup> Il riferimento è alla riflessione sul tema di Jean Meynard [1964].

omeopatico che cura l'istituzione stessa negandola e decostruendola e che coinvolge tutti i soggetti sociali in qualità di attori dall'interno del contesto organizzativo<sup>6</sup> e del suo «repertorio di routine», [de Leonardis 1988, p. 57].

La pratica innovatrice dovrebbe dunque procedere in tensione contraria rispetto a quei programmi istituzionali basati sulla rispondenza tra strategia e messa in opera<sup>7</sup>; e questo innanzitutto in termini teorici, dal momento che «il radicamento di un'istituzione è un processo essenzialmente cognitivo» [Douglas 2004, p. 79] e dunque un processo di innovazione è tale se de-costruisce gli schemi cognitivi pregressi. Ovvero, lungi dal coincidere con il nuovo o il mutamento in sé e per sé, esso costituisce un incremento delle forme della razionalità sociale e politica che viene riconosciuto innanzitutto dagli interessati [Bifulco 2009]; infatti «è tale se implica contemporaneamente un cambiamento del contesto e un cambiamento dei modi di fare e di pensare degli attori, se questi ultimi sono essi stessi - e si riconoscono come - soggetti del cambiamento» [de Leonardis 1990].

Tanto che, portando all'estremo argomentativo il ragionamento, l'innovazione sociale può innescarsi anche grazie alla «capacità del negativo», come nell'episodio raccontato da Lanzara a proposito del

---

<sup>6</sup> Rispetto all'organizzazione, l'innovazione trova un terreno particolarmente fertile in quanto si trova davanti a tre fattori fondamentali: l'esistenza di sistemi allentati tra le parti (*loosely coupled systems*), la capitalizzazione non voluta di errori e scarti nei processi decisionali interni (*garbage*), la capacità di risposta flessibile (*resilience*) [Donolo - Fichera 1988, pp. 225-226]. In effetti, tutti e tre i fattori mi sembrano riscontrabili anche nei casi di studio di cui ci siamo occupati.

<sup>7</sup> «L'innovazione possibile e desiderabile non si basa sul rafforzamento del governo politico dal centro (neppure in funzione delle buone riforme da introdurre), né in generale su una strategia di massimizzazione della politica. Si basa piuttosto sulla valorizzazione del potenziale inerente agli intrecci di politico e sociale su cui è costruita la nostra società, e di quella eccedenza culturale, rispetto alla quale la politica risulta alla fine non solo impotente, ma anche povera» [Donolo - Fichera 1988, p. 24].

bar autoprodotta e autogestita nel mezzo della piazza di un paese appena colpito dal devastante terremoto dell'Irpinia [Lanzara 1993], operando nella valorizzazione del potenziale generativo dell'agire<sup>8</sup> nei processi di creazione di senso, in quanto (anche) «qualità dell'agire in contesti destrutturati, totalmente privi di un ordine e un senso, che emerge quando questo agire è capace di attivarvi una struttura, degli attori e dei significati nuovi, senza tuttavia essere impaziente di pervenire a fatti e ragioni» [de Leonardis 2001, p. 135].

## 8.2 Pratiche di innovazione: rilettura dei casi di studio in prospettiva comparata

Alla luce di questo, e sapendo che le pratiche d'uso dello spazio (comprese le interazioni organizzative che gli danno forma e lo attraversano) si innestano su «un'intelaiatura a sua volta prodotta, negoziata e rielaborata» [Bifulco 2009, p. 94], e che esse premettono un'interdipendenza tra i fattori sociali e quelli individuali<sup>9</sup>, capiamo perché l'estetica su cui sono "montati" i significati venga in alcuni casi caricata come strategia di innovazione diretta. Innanzitutto perché in essa trovano epifania delle pratiche di negoziazione di potere [Strati 2010, p. 42]; poi perché l'estetica rende visibile il messaggio<sup>10</sup> che ne subisce un *immediato* processo di pubblicizzazione; in secondo luogo, perché si suppone che le possibilità *tecniche* di un artefatto di produrre un effetto controllabile e definibile in fase di progetto giacciono nel campo del

---

<sup>8</sup> Non dell'attore.

<sup>9</sup> «...includendo fra questi gli assetti istituzionali, economici, culturali e spaziali, che organizzano la società locale» [Bifulco 2009, p. 101].

<sup>10</sup> O, meglio ancora, lo rende percepibile in un modo che copre la gamma dei cinque sensi, come solo un artefatto spaziale può fare [Strati 1999].

determinismo pre-discorsivo.

Idea Store ne è un caso paradigmatico, mi pare.

La ricerca di mercato, le strategie comunicative, il *brand design* mutuato dallo stile commerciale, la scelta del professionista incaricato, il progetto del colore: tutto coopera, nelle intenzioni, espresse dalla strategia, in direzione di una *pianificazione* dell'innovazione. Anche durante le interviste ai testimoni privilegiati, l'idea (spesso non espressa, ma solo ammiccata) di essere gli autori di un progetto «rivoluzionario» emerge a più riprese; inoltre, anche lo stile narrativo è connotato da un continuo rimando biunivoco tra le scelte operate in fase decisionale e gli effetti di innovazione prodottisi sul campo. L'esempio più calzante è forse relativo a quelli che vengono definiti i «valori di base» - delineati nel corso di formazione per gli operatori<sup>11</sup> ma presentati a me come «il manifesto di idea Store» - tutti non a caso espressi dalla forma verbale che li mette in prospettiva futura: *engage, empower, enrich*. Secondo le parole di Sergio Dogliani, il primo indica «la volontà di coinvolgere, impegnare sempre più persone e sempre più tempo nella vita dei cittadini del quartiere»; il secondo esplica come scopo quello di «potenziare gli abitanti di Tower Hamlets attraverso la formazione continua e la lettura che porta conoscenza, ma anche insegnando a credere nelle proprie capacità e nell'autonomizzazione<sup>12</sup>»; il terzo fa riferimento allo sforzo per «creare la possibilità di allargare gli orizzonti<sup>13</sup>». Tutti i «valori di base» sono inoltre pensati per essere applicati parimenti agli

---

<sup>11</sup> Si tratta del già nominato documento dal titolo *Serving Customers the Idea Store Way*.

<sup>12</sup> «ad esempio mettendo le postazioni *self service* per il prestito e la restituzione dei materiali, di modo che le persone imparino a fare da sé e contemporaneamente gli operatori vengano liberati per altri incarichi».

<sup>13</sup> «ovvero andare in biblioteca per prendere un saggio e portarsi a casa un romanzo sudamericano, andare per un caffè e iscriversi a un corso etc».

operatori<sup>14</sup> - per la scelta dei quali la residenza in Tower Hamlets risulta criterio preferenziale - e agli utenti (qui definiti *customers*): ovvero, perché sviluppino degli effetti il cui raggio d'azione si distenda sul territorio di riferimento.

Inoltre, la politica interna di gestione del personale viene descritta come basata sull'accorciamento delle gerarchie<sup>15</sup> e su «i processi bottom-up, per cui sia il personale sia altri gruppi della cittadinanza, *non necessariamente istituzionalizzati*, sono *caldamente* accolti quando propongono un'iniziativa<sup>16</sup>» [ancora dall'intervista a Dogliani].

In qualche modo, è come se i decisori alla spalle di Idea Store fossero affetti, pur nella retorica dell'informalità che traspare continuamente<sup>17</sup>, da quella che Donolo e Fichera [1988] chiamano «sindrome iperpolitica», che priva l'innovazione del suo carattere processuale e dei margini di indeterminatezza di cui ha costitutivamente bisogno, dimenticando che, in una gestione innovativa dell'organizzazione, è necessario assumere una posizione non assertiva, che consenta di «apprendere ad apprendere» [de

---

<sup>14</sup> In questo senso, *engage* implica che il personale «deve sentirsi coinvolto, responsabile, in grado di prendere iniziative»; *empower* che «anche il personale viene valorizzato per ciò che ha in potenziale: da loro si prendono idee, li si fa sentire al centro di qualcosa di importante»; *enrich* che «non si insegna al personale a mettere i libri negli scaffali o a registrare un prestito, ma si cerca di liberare le risorse in modo che l'esperienza presso Idea Store diventi nel curriculum un'esperienza molto più spendibile, sul mercato del lavoro, di un periodo in qualsiasi altra biblioteca» [Tutte le frasi qui riportate sono estrapolate dall'intervista a Sergio Dogliani del 10 maggio 2010].

<sup>15</sup> A proposito dell'organigramma dei dipendenti di Idea Store.

<sup>16</sup> Viene qui citato l'esempio di una ragazza di sedici anni, appena assunta per uno stage, che ha voluto organizzare un evento allo scopo di «spiegare a tutti» la sua fede islamica.

<sup>17</sup> Mi riferisco al modo in cui viene descritto da Sergio Dogliani il processo decisionale inglese, di cui abbiamo parlato nel precedente capitolo, e al fatto che egli lo ritenga antitetico rispetto alle «lungaggini e storture della burocrazia italiana» per la rapidità, la snellezza, l'appiattimento delle gerarchie che da queste lo distinguerebbe.

Leonardis 1997b, pp. 56-57]. Con questo privando l'estetica, a livello programmatico, delle sue potenzialità generative e facendola risultare (nella strategia, beninteso) un'espressione di razionalità formale confinata in una logica pre-discorsiva, nonostante quelle che potremmo definire «le buone intenzioni».

Si tratta di una strumentalizzazione - nelle intenzioni - dell'estetica, e del tentativo di renderla, appunto, una strategia di innovazione diretta; salvo che, pur costituendo delle novità, non necessariamente comportano delle innovazioni scelte come la rimozione dei regolamenti, la progettazione della linea di colore, le retoriche della trasparenza e dell'accessibilità e via dicendo. Riconoscendo all'estetica (della comunicazione e della gestione interna dell'artefatto organizzativo) il carattere di strategia di innovazione diretta, di fatto, si dimentica che il cambiamento «è essenzialmente di natura incrementale, non intenzionale» [de Leonardis 1997b, p. 54], oltre peraltro a procedere dal punto di vista teorico con una reificazione dell'oggetto che rischia, partendo da intenzioni opposte, di atrofizzarne le potenzialità generative, sclerotizzate in un disegno fin troppo rigido.

La retorica soggiacente è quella del «volere è potere (tutto)», in forte contrapposizione con la retorica dei direttori di Vimercate<sup>18</sup>, del «volere e non potere». Anche dal punto di vista dello stile espressivo, si tratta di atteggiamenti opposti: il primo è piano, sicuro, orientato dall'oggettività dei riscontri, che viene presentata con il tono dell'incontrovertibilità; il secondo più dimesso e quasi autogiustificativo, da subito orientato alla ricerca di complicità nell'interlocutore, che si suppone sappia "come vanno certe cose". Cerchiamo di procedere in un'ottica comparativa.

---

<sup>18</sup> I quali, non a caso, dichiarano subito di non essere *realmente* i decisori, a causa dell'indefinitezza formale, giuridica e normativa, di cui patisce l'ente Sistema bibliotecario del Vimercate.

La biblioteca di Vimercate, in effetti, non integra l'estetica dello spazio nella strategia d'azione, che è peraltro definita in modo molto più tradizionale, come abbiamo visto, a partire dalle piattaforme di diffusione del messaggio fino alla veste degli artefatti posti in opera all'interno della biblioteca.

In questo senso, l'innovazione rientra tra gli effetti voluti, certo, ma più nell'ottica di un aggiornamento del servizio, che pone il metro di paragone e il terreno del riscontro sul terreno disciplinare (il confronto con i sistemi bibliotecari della Lombardia) piuttosto che sul territorio e sulla comunità di riferimento. L'innovazione che si vuole è di efficienza<sup>19</sup>, frame all'interno del quale si leggono anche tutti gli interventi ipotizzati per il futuro. Non per niente, è del tutto assente la politica di acquisizione di utenza: la biblioteca non si pone in modo seduttivo nei confronti di chi non ne utilizza i servizi in modo competente, né persegue il rispecchiamento della società in seno alla quale opera, come dimostra il fatto che non possiede alcun dato demografico aggiornato rispetto alla composizione etnica del territorio, tema su cui Idea Store insiste moltissimo.

Dal punto di vista dell'efficienza, tuttavia, la biblioteca di Vimercate sembra raggiungere lo scopo: i flussi sono ordinati, il numero dei prestiti e delle iscrizioni al servizio è soddisfacente, le tipologie di utenti sono ben rappresentate dall'offerta di lettura, informazione e spazio per lo studio adeguatamente attrezzato. Il Sistema pare in realtà più efficiente di quanto persino la direzione non pensi di fregiarsi; ma proprio questa iper-efficienza, a mio avviso, è ciò di cui i testimoni privilegiati intervistati si lamentano, senza esserne del tutto consapevoli.

Ciò che vogliono, stando a quanto dicono in maniera non formalizzata, per esempio passando per il vagheggiamento del modello Idea Store, è un posto «meno scontato», in cui al paradigma di servizio della biblioteca pubblica, delineato secondo i canoni della biblioteconomia, non corrispondano pratiche d'uso che si

---

<sup>19</sup> Paradigmatico il caso delle postazioni *self service*.



esauriscono in quel paradigma stesso, e nelle linee guida descritte dai documenti strategici<sup>20</sup>.

Ciò che vorrebbero, anche per sentirsi innovatori rispetto al contesto in cui operano (l'hinterland della cintura nord-est di Milano, quella che da un punto di vista geografico è la Brianza), è un'organizzazione più *mixed*, sotto tutti i punti di vista, mentre l'osservazione fa emergere un orientamento decisamente *mono*: monofunzione (anche se declinato in varie categorie, il modello d'uso è quello della biblioteca tradizionalmente intesa); monoutenza (anche qui, nonostante le due grandi categorie che abbiamo individuato durante lo studio etnografico, l'utenza è sostanzialmente di un tipo, che le ricomprende entrambe al di là dell'età: quella dei lettori/studenti); monocoloro (per quanto riguarda l'artefatto spaziale, di cui abbiamo parlato, ma anche per quanto riguarda la composizione etnica dell'utenza, che non rappresenta affatto la situazione di un territorio d'immigrazione come è quello in questione<sup>21</sup>).

Significativo è, in ottica comparativa, l'uso dello spazio *misto* per eccellenza, quello non connotato dalle funzioni prettamente bibliotecarie, per il quale si prevederebbe quindi un uso anche da parte di utenti non competenti rispetto ai temi classici della lettura, dell'informazione e dello studio e, di conseguenza, non specializzato.

---

<sup>20</sup> Di cui la struttura organizzativa interna non si sente peraltro nemmeno autrice, dato che sulle linee guida si esprime la plenaria delle ventisette amministrazioni dei comuni parte del Sistema.

<sup>21</sup> A questo proposito, come per molte altre questioni, ci viene riferito dai direttori della biblioteca che fino a qualche anno fa venivano consegnate in abbonamento una serie di testate giornalistiche straniere, il che portava alla biblioteca anche molti migranti. Tuttavia, il contratto di gestione era stipulato direttamente dalla regione Lombardia per tutte le biblioteche lombarde con una società poi fallita; in seguito, non si sono cercati nuovi fornitori e il servizio è "sparito" dall'offerta. Di nuovo, «volere e non potere»: i direttori rimpiangono la sparizione, ma non hanno la possibilità di intervenire in alcun modo.

Rispetto a questo, Idea Store opera una messa a tema dal punto di vista spaziale, prevedendo una caffetteria interna e dedicandole il posto più bello all'interno dell'edificio, mentre Vimercate espelle (letteralmente) la funzione, mettendo delle macchinette automatiche nel piano interrato, vietando in ogni caso il consumo di cibo e bevande all'interno della biblioteca e (non) allocando nell'area giardino antistante l'ingresso la zona dedicata al relax. Osservandone le pratiche d'uso, rileviamo così che una connotazione esteticamente omogenea investe anche quest'area, la quale avrebbe una vocazione tendenzialmente opposta: poiché Vimercate non la tematizza, non ne fa un nodo strategico, né ne fa un pretesto di attrattività rivolto alla cittadinanza (e non solo all'utenza consolidata), l'esterno della biblioteca risulta solo un punto di passaggio per recarsi nei bar all'esterno<sup>22</sup> o una zona di sosta breve per il caffè o la sigaretta che costituiscono la pausa standard durante la giornata di studio, cosicché vi si perde persino quella duplicità delle categorie di utenza riscontrata all'interno, e qui non c'è nessuno che abbia, a occhio, più di venticinque anni.

Così facendo, diventa *piatto* anche ciò che potrebbe stimolare la *varietà* [Jacobs 2000] (di funzione, utenza, usi), come si vede invece accadere nella caffetteria al quarto piano di Idea Store, per la quale più volte le mie note etnografiche parlano di pratiche *fuori luogo* (stando alla definizione classica della biblioteca pubblica) che diventano tuttavia parte attiva del processo di significazione dello spazio e dell'artefatto nel suo complesso; anzi, diventano la parte *significante* per eccellenza.

Lì la multietnicità (che si riverbera su tutti i cinque sensi incidendo profondamente sulla percezione), la scarsa competenza dei linguaggi specifici<sup>23</sup>, la possibilità di inventare l'uso dello spazio più consono

---

<sup>22</sup> Ricordiamo le risposte alla prima domanda del foto-stimolo, che si concentravano proprio sui bar nel viale d'accesso alla biblioteca.

<sup>23</sup> Penso ai modi di occupare lo spazio, alla disinvoltura nell'appropriazione dello stesso tramite lo spostamento degli arredi mobili, alla mancanza

alle proprie esigenze (mangiare, guardare il televisore, bere il caffè, non fare niente<sup>24</sup>) e la possibilità di plasmarlo in base ad esse (riorientando sedie, tavoli, percorsi): tutto stimola una eterogeneità che incide sia sull'estetica intesa come istantanea dell'attimo osservato sia sulla modificabilità della stessa.

In qualche modo, la monofunzionalità delle pratiche d'uso che si dispegnano nella biblioteca di Vimercate si rileva, oltre che dall'osservazione (dove emerge come evidenza estetica), anche dall'interpretazione che dell'artefatto danno gli stessi utenti nei questionari del foto-stimolo. È infatti innegabile che, rispetto al foto-stimolo effettuato presso Idea Store Whitechapel, quello della biblioteca di Vimercate presenta un problema di varietà - e, in generale, di significatività - delle risposte, qui piuttosto omogenee, quasi al punto che, a ricerca conclusa, non posso esimermi dal rilevare che il metodo non è risultato forse il più appropriato rispetto all'oggetto dell'indagine. Più che di un'autocritica - pur plausibile - si tratta qui di un rilievo *a posteriori*: se le immagini somministrate erano scarsamente significative perché anche l'occhio che le ha prodotte faticava a renderle tali<sup>25</sup>, probabilmente il mezzo (la fotografia in chiave ermeneutica) non armonizzava con il tema, in quanto appiattiva su una rappresentazione non stimolante un contesto disegnato per non esserlo<sup>26</sup>, incoraggiando di conseguenza

---

(riscontrata in alcuni casi) di tanto dovuta appunto al fatto che ci si trova fuori contesto: per esempio, non ci si pone il problema e si chiede di occupare un posto che evidentemente una persona che studia sta riservando in attesa che arrivino uno o più compagni di studio.

<sup>24</sup> Ricordiamo l'accento che Goffman pone sulla nullafacenza nei luoghi pubblici e sulla sanzionabilità cui questa è generalmente sottoposta [Goffman 1981 e 2006b].

<sup>25</sup> Ho reso infatti conto delle problematicità incontrate a Vimercate anche durante l'etnografia dello spazio, rispetto al punto da cui condurre l'osservazione, alla piattezza delle note, alla mia difficoltà nel conferire una forma narrativa a una situazione statica.

<sup>26</sup> Per non esserlo in direzioni poco conformi alla biblioteca *strictu sensu*,

interpretazioni congruenti con l'estetica tanto dell'artefatto spaziale (e delle sue intenzioni programmatiche) quanto delle immagini dello stesso.

Prova ne è il fatto che il campo semantico che potremmo chiamare «biblioteca»<sup>27</sup> compare, nelle risposte al foto-stimolo di Vimercate, 139 volte, a fronte delle 35 rilevate dall'esercizio simmetrico effettuato presso Idea Store Whitechapel: come nelle pratiche d'uso, anche nelle pratiche interpretative in un caso la cornice cognitiva sembra monocromatica, mentre nell'altro è connotata da varietà e contaminazione<sup>28</sup>; di nuovo, sembra duplicarsi l'omogeneità che già si trova inscritta nell'estetica con cui l'organizzazione ha scelto<sup>29</sup> di darsi rappresentazione, oltreché nell'estetica sviluppata dalle pratiche d'uso stesse (data da comportamenti, categorie di utenza, flessibilità dello spazio).

La questione della monofunzionalità mi pare peraltro sintetica rispetto alle altre, in quanto l'impressione è che, alla fine, una connotazione esteticamente pensata come neutra (per quanto neutra non possa essere mai nelle pratiche risultanti, dal momento che il processo di significazione dell'artefatto simbolico si innesca in ogni caso) sia di fatto poco stimolante per chi abita lo spazio, che tende ad assumere un atteggiamento "piatto". La monofunzionalità riverbera così nel monocolor e nella tipologia unica di utenza, in una sorta di processo di duplicazione dell'omogeneità che parrebbe

---

naturalmente.

<sup>27</sup> Che comprende anche le parole lettura, giornali, informazione, studio, cultura, conoscenza etc, oltre alle relative forme verbali.

<sup>28</sup> Ne ritengo indice soprattutto il fatto che nel foto-stimolo di Idea Store il riferimento interpretativo semantico a un tipo ideale che cade al di fuori del campo della biblioteca (cioè la casa) è altamente presente e significativo, in quanto affiora nella lettura stimolata ma si riverbera nelle pratiche d'uso, mentre a Vimercate risulta praticamente ininfluenza.

<sup>29</sup> Anche se il diritto di scelta che è spettato alle direzioni interne, come abbiamo visto, è differente nei due casi in esame.

coinvolgere l'estetica organizzativa tanto sul piano sincronico - rendendo omogenea l'estetica dello spazio percepita nel dato momento (in base alla mia stessa esperienza) - quanto sul piano diacronico - replicando l'omogeneità anche nel tempo e rendendo così più difficili un uso e di conseguenza una rinegoziazione dei significati innovativi rispetto al programma istituzionale.

In definitiva: mi pare di poter dire che a Vimercate esiste una piattaforma a garanzia dell'efficienza del servizio che tuttavia tende a normare in modo meccanico le interazioni tra attori e artefatti, le quali sono a loro volta orientate unicamente all'efficienza le cui premesse si trovano nella "professionalità"<sup>30</sup> degli utenti, in cui si smarrisce il potenziale innovativo dell'agire. L'innovazione è incompleta (poiché esclusivamente relativa al servizio fornito ed esclusivamente deputata ai gestori) e la retorica che informa il discorso dei decisori fa perno sulla consapevolezza (e una certa rassegnazione) rispetto alla non-innovabilità, con la quale si estromette il tema dell'innovazione sociale delegandolo ad altri spazi pubblici.

In qualche modo, lo statuto di efficienza in cui si colloca lo spazio bibliotecario - il quale tende a rimanere tale e a non trascinare nella più complessa categoria di *spazio pubblico*<sup>31</sup> - rende più solide le

---

<sup>30</sup> Rispetto all'uso della biblioteca propriamente intesa.

<sup>31</sup> Perché, nonostante le dichiarazioni di intenti della direzione bibliotecaria (la quale ha infatti l'atteggiamento della *excusatio non petita*), l'idea di fondo è che lo spazio bibliotecario sia altro, in particolare per la vocazione a soddisfare richieste specifiche di una specifica tipologia di cittadini. È quanto sostiene il già citato articolo di Alberto Salarelli contro Idea Store, visto come un esempio di quelle che Maria Stella Rasetti definisce «le cattedrali laiche del consumo culturale» cui sarebbe secondo l'autore necessario contrapporre un modello di biblioteca «per molti» (e non «per tutti», come Dogliani sostiene a giustificazione della sua politica di permissività). Infatti: «Perché non considerare quanti utenti delle vecchie biblioteche del quartiere non metteranno mai piede in un luogo dove telefonini e popcorn non sono vietati, dove la dinamica della piazza si impone sul silenzio della lettura, dove invece

categorie cognitive pregresse (relative al concetto tradizionale di biblioteca) con cui gli utenti approcciano l'artefatto, mantenendo l'estetica, nelle pratiche, in una dimensione pre-discorsiva, nel quadro della quale una rinegoziazione dei significati di base non trova di certo terreno fertile, o quantomeno non viene di certo incoraggiata<sup>32</sup>.

A privare lo spazio delle sue potenzialità innovatrici è qui non quella sindrome iperpolitica in cui, secondo Donolo e Fichera, si inaridisce il tentativo di sovrapporre e confondere i concetti di innovazione e riforma, bensì un funzionalismo orientato a una gestione tecnico-scientifica in cui si esaurisce la dimensione estetica in tutte le sue sottocategorie (artefatti, utenti, usi, comportamenti)<sup>33</sup>. Una declinazione di quella che, in contrapposizione con la sua lettura di *Dingpolitik*, Bruno Latour ricorda essere una forma di *Realpolitik*, nell'ottica della quale gli artefatti sono trattati secondo una logica

---

della competenza bibliografica del bibliotecario a rispondere sarà invece un baldo giovanotto - immediatamente riconoscibile grazie alla felpa con il *brand* Idea Store - assunto grazie alle sue doti di “comunicatore”, di “facilitatore” e di “amante della lettura”, ignaro però di ogni rudimento di catalogazione?» [Salarelli 2009, p. 251].

<sup>32</sup> Oltretutto, in aggiunta rispetto allo statuto normativo che è già doppiamente esplicito (in quanto mostrato all'interno della biblioteca e impresso nell'*habitus* dell'utenza competente sotto forma di radicamento intellettuale), interviene continuamente una pratica sanzionatoria “minuta” esercitata tanto dagli operatori (che zittiscono in caso di brusii troppo rumorosi, ricordano il divieto di consumare cibo e bevande, usano redarguire chi si comporta in modo *fuori luogo* con frasi altamente significative in virtù della loro stessa sinteticità, come «Questa è una biblioteca!») quanto dagli utenti stessi, che la esercitano attraverso sguardi di disapprovazione e ingiunzioni di silenzio.

<sup>33</sup> A proposito dell'estensione ideale di uno spazio così concepito, ovvero la Città-concetto «instaurata dal duplice discorso utopico e urbanistico» [Choay 1973, ma vedi anche Jacobs 2000], De Certeau scrive che «l'organizzazione funzionalista, privilegiando il progresso (il tempo), fa dimenticare la sua condizione di possibilità, lo spazio stesso, che diviene l'impensato di una tecnologia scientifica e politica» [De Certeau 2001, p. 148].

prettamente positiva, che li inchioda alla loro materialità rendendoli unicamente *strumenti* e obliterandone del tutto la componente creativa [Latour 2005b].

In pratica, rendendo la biblioteca pubblica un oggetto efficiente unicamente rispetto ai problemi delineati in partenza<sup>34</sup>, l'azione sembra esaurirsi nel *problem solving*, a discapito delle potenzialità veicolabili da una ridiscussione incrementale dei problemi<sup>35</sup> - il cui stimolo potrebbe venire dalle pratiche e dalle interazioni situate nell'ambiente creato dall'artefatto una volta messo in opera, se se ne accettasse la generatività. Generatività tramite cui si vuole qui rimarcare che quello che è del resto «il carattere fondamentale della dimensione estetica nella vita quotidiana di lavoro nelle organizzazioni: non essere mera "espressione" dell'esperienza e delle pratiche, bensì già di per se stessa "produzione" [Strati 2010, p. 81]. Gli abitanti dello spazio lo usano così secondo gli stessi criteri di efficienza con cui esso è stato pensato (senza che gli sia data la facoltà di svilupparsi come *pensante*), seguendo lo schema delle «operazioni degli utenti» (che presume questi ultimi votati alla passività e alla disciplina) [De Certeau 2001, p. 5] progettato in fase di disegno dell'istituto bibliotecario, senza sviluppare quelle «procedure della creatività quotidiana» tramite cui una società sottoposta a un «reticolo della sorveglianza precisato ed esteso ovunque» non si riduce comunque ad esso [ibidem, p. 9].

---

<sup>34</sup> E, anzi, delineati prima ancora: dalla definizione stessa dell'istituto della *public library*.

<sup>35</sup> Ovvero quei «processi di *problem setting* nei quali si tratta di rielaborare i significati dell'azione amministrativa, ruoli, funzioni, mezzi, fini e così via; si attivano nuovi attori, nuove competenze, poteri e interessi diversi, sia all'interno che all'esterno delle amministrazioni, e si combinano tra loro diversamente. In questo senso il cambiamento si configura anche come apprendimento; o meglio, lungo il percorso si dinamizzano e si trasformano sia gli assetti strutturali e organizzativi che le culture e i frame cognitivi degli attori» [de Leonardis 1997b, p. 56].

### 8.3 L'estetica come strategia indiretta.

#### Ricorsività del rapporto tra estetiche e pratiche ed effetti di innovazione

Rispetto dunque a un'estetica organizzativa come quella di Vimercate, nella quale l'artefatto spaziale è messo a tema unicamente come piattaforma funzionale, su cui si dispiega il programma di servizio dell'istituzione bibliotecaria, torniamo per un attimo a guardare al nostro caso di studio londinese.

La strategia retrostante il progetto Idea Store e la retorica in cui essa si sostanzia - che ne è parte integrante e imprescindibile in virtù della sua significatività - attribuiscono un ruolo cruciale alla dimensione estetica. Dall'estetica dell'artefatto organizzativo, a tutti i livelli in cui questa si dispiega, Idea Store fa passare ogni punto del programma delineato in sede istituzionale, concettualizzandone ogni elemento con i relativi effetti e non a caso ammettendo al tavolo dei decisori, ben al di là del suo ruolo di tecnico, il progettista incaricato del *brand design*.

Il tentativo - che parte dalle azioni di marketing (la ricerca di mercato, il modello del *retail*, il disegno del marchio Idea Store etc) e arriva fino alla scelta localizzativa, allo stile comunicativo, al diagramma funzionale su cui lo spazio si conforma - è quello di innescare una rispondenza che leghi deterministicamente l'estetica (vista in un'ottica pre-discorsiva) alle pratiche d'uso, ipotizzando che queste non influiscano a loro volta sui significati veicolati dalla prima e che quindi non si inneschino rinegoziazioni in grado di mutare il potere simbolico dell'artefatto portandolo al di fuori dei confini segnati in sede istituzionale.

Non a caso, mentre il progettista che si è occupato del *brand design*<sup>36</sup> è attore a pieno titolo del processo decisionale - cui partecipa e cui

---

<sup>36</sup> Roger Adams.



dà forma creando il marchio (o, meglio, il *branding*), stabilendo le linee guida dell'estetica organizzativa, stilando il manifesto di Idea Store -, l'architetto che ha progettato lo spazio di Idea Store Whitechapel<sup>37</sup> ha ricoperto il ruolo, consolidato dalla tradizione, di tecnico, operando la mediazione tra il bando di concorso (che operativizza la strategia) e la sua oggettivizzazione spaziale. Il legame ipotizzato e progettato è di tipo lineare e univoco, procedente lungo un vettore monodirezionale: le intenzioni prendono forma in un contenitore il quale, carico del valore simbolico che dà rappresentazione delle intenzioni stesse, veicola significati che individua come recettori passivi e disciplinati i cittadini (tanto nella loro veste di individui quanto in quella di collettività), i quali a loro volta si suppone si comporteranno di conseguenza, alimentando il meccanismo e rendendolo efficace<sup>38</sup>.

Come abbiamo anticipato, l'estetica è qui identificata dagli attori istituzionali come una sorta di strategia diretta, attraverso cui si mette in opera il programma "innovativo" elaborato in sede decisionale e si rende visibile al pubblico l'innovazione in atto, che dovrebbe stravolgere i confini di un istituto "vecchio"<sup>39</sup> come quello della *public library*, ponendo allo stesso tempo i limiti della possibilità di un uso e di un'utenza *fuori luogo* (che sono appunto incoraggiati sì, in virtù della rivoluzionarietà presunta del progetto, ma pur sempre entro certi confini che definiscono la regolazione della situazione

---

<sup>37</sup> David Adjaye.

<sup>38</sup> E questo, come già detto, al di là di ogni retorica di deistituzionalizzazione e di informalità.

<sup>39</sup> La ricerca di mercato del 1998 restituiva appunto l'idea diffusa che la biblioteca pubblica, così come i servizi pubblici in generale, fossero datati, farraginosi e in generale poco attrattivi. Tant'è che fu parte della strategia estetica di Idea Store, elaborata in fase di *brand design* e portata avanti per alcuni anni dopo l'inaugurazione del primo *negozio*, l'occultamento della presenza del pubblico e l'incoraggiamento dell'equivoco che poteva intendere Idea Store come un'iniziativa privata.

[Goffman 2006b]).

Il che sembrerebbe, date le premesse, rendere una realtà in cui, a fronte di una retorica dell'innovazione molto spinta, non si trovano le basi perché si inneschi alcunché di innovativo.

Tuttavia, nonostante tutta la retorica sul controllo esercitato in fase di progetto e sulle maglie strette quanto efficaci di una strategia decisionale precisata ed estesa a tutti gli aspetti del programma nonché dei comportamenti che esso innescherà, Idea Store produce effettivamente, secondo me, delle pratiche di innovazione sociale.

A dispetto del marketing di derivazione commerciale, che pubblicizza un'innovazione gestita e consapevole, Idea Store Whitechapel mi pare, in definitiva, riassumibile come uno spazio di *innovazione inconsapevole*, e per questo effettivamente innovatore.

Se è vero che l'intelaiatura di significati su cui sono plasmate le interazioni organizzative lavora all'interno di tre frame che ne sintetizzano i discorsi - e cioè le implicazioni cognitive (i modi di vedere la realtà), le implicazioni normative (le direzioni d'azione) e quelle simbolico-espressive (costruzione di un'identità collettiva) [Bifulco 2009, pp. 94-95] -, in base a quanto osservato durante l'etnografia spaziale e a quanto rilevato attraverso il foto-stimolo mi sembra di poter giungere alla conclusione che effettivamente gli abitanti dello spazio di Idea Store ne diano una rilettura che comporta una ridefinizione dei significati su tutti e tre i livelli.

Penso in particolare al tema della casa, che mi pare paradigmatico, soprattutto se si legge il dato in comparazione con quello di Vimercate. E se lo si legge tanto nell'osservazione etnografica, dalla quale emergono delle goffmaniane «improprietà situazionali»<sup>40</sup> che

---

<sup>40</sup> Non mi riferisco naturalmente a comportamenti che afferiscono a condizioni stigmatizzate come psicopatologie (anche se il confine è sottile, e ho potuto osservare un numero non irrilevante di casi limite, come quello di un consumatore di metadone, molto probabilmente ex tossicodipendente, che veniva regolarmente per assumerne la sua dose guardando fuori dalla vetrata della caffetteria e bevendo un caffè o leggendo un libro). Parlo, però, di

l'ambiente risulta perfettamente in grado di riassorbire e, anzi, tematizzare nella ridefinizione della propria «intelaiatura di significati», quanto nell'esercizio mutuato dalla metodologia della sociologia visuale. Laddove infatti gli utenti della seconda biblioteca avevano applicato, per l'interpretazione del materiale iconico che era stato loro sottoposto, categorie cognitive e simboliche del tutto complanari con quelle con cui la strategia decisionale aveva disegnato il paradigma di servizio e, di conseguenza, l'estetica dello stesso, gli intervistati presso Idea Store hanno invece in gran parte attinto a due grandi insiemi semantici imperniati o sul territorio di residenza (l'East End londinese, con ciò che implica per quanto concerne i riferimenti estetici e sociali) o sul tipo ideale della casa<sup>41</sup>, sul quale già ci siamo soffermati nel capitolo VII. Con questo dimostrando la densità di significato dello spazio di Idea Store e la sua importanza nei processi di costruzione di senso dell'organizzazione, che si sviluppa dinamicamente nelle pratiche quotidiane di tutti gli attori - attualizzandole - ben oltre le linee programmatiche stabilite in sede istituzionale.

Credo che, come il problema di Vimercate vada ricercato nella sua monodimensionalità, ciò che nel caso di Idea Store permette alle pratiche minute di intervenire su un programma istituzionale pur così definito, appropriandosi dei suoi significati e rinegoziandone il

---

improprietà situazionali situate tra i due estremi (gli «atti maliziosi» e «la malattia organica cerebrale»), ovvero degli individui che teoricamente «offendono perché abituati a un idioma diverso e a una struttura di coinvolgimento diversa da quelli sanzionati dalla situazione» [Goffman 2006b, p. 216] e che, nel caso studio "Idea Store", non vengono sanzionati e dunque né marginalizzati né integrati, bensì semplicemente recepiti e tematizzati da un ambiente che non parla un idioma prestabilito e si presenta come estremamente flessibile nella gestione dei *fuori contesto* proprio in virtù della bassa specializzazione del contesto stesso.

<sup>41</sup> Nel quale Jacques Derrida identifica il termine di paragone di qualsiasi metafora.

sensu producendone uno nuovo, che ne muta l'autorialità, i contenuti e la definizione degli attori coinvolti, sia in effetti la sua natura plurale.

Idea Store è plurale nei problemi che mette a tema, nelle tipologie di attori in gioco (da molti punti di vista), nelle forme che riesce ad assumere, anche in virtù della forzatura che utenti non professionalizzati rispetto alla funzione biblioteca possono esercitare: questo fa dello spazio non più un luogo, ovvero «l'ordine secondo il quale gli elementi necessari vengono distribuiti dentro rapporti di coesistenza», bensì uno *spazio praticato*, «prodotto delle azioni che l'orientano, lo circoscrivono, lo temporalizzano e lo fanno funzionare come unità polivalente di programmi conflittuali o di prossimità contrattuali» [De Certeau 2001, p. 176] o, altrimenti detto, uno spazio dall'estetica densa (densificata dalle pratiche e dai significati in esse prodotti) in cui si intrecciano varie regioni di senso<sup>42</sup> (sintetizzabili nei due poli delle intenzioni e delle pratiche interpretative) che definiscono la pubblicità dell'artefatto in questione.

O, detto ancora in un terzo modo, lo rendono uno spazio pubblico - «uno spazio, cioè, che mette in scena una molteplicità di prospettive e di voci che chiedono e acquisiscono visibilità e riconoscimento» [Bifulco 2009, p. 111] - ossia una delle tre dinamiche di produzione di innovazione così come delineate da Lavinia Bifulco: appunto l'istituzione di uno spazio pubblico così inteso, oltre a «la

---

<sup>42</sup> «Tralasciando la morfologia, situandosi nella prospettiva di una pragmatica e, più esattamente, di una sintassi che determina dei "programmi" o delle serie di pratiche attraverso le quali ci si appropria dello spazio, si può assumere come punto di partenza la definizione fornita da Miller e Johnson-Laird all'unità di base che essi definiscono la "regione": si tratta di un incontro fra programmi d'azione. La "regione" è dunque lo spazio creato da un'interazione. Ne consegue che, nello stesso luogo, vi sono altrettante "regioni" quante interazioni o incontri fra programmi. E anche che la determinazione di uno spazio è duale e operativa, dunque, in una problematica di enunciazione, relativa a un processo "interlocutorio"» [De Certeau 2001, pp. 186-187].

costruzione di un tessuto sociale includente e accogliente e la riconfigurazione dei rapporti di potere» [ibidem].

L'estetica, cui si voleva imporre il ruolo di rappresentazione della cultura dominante (e la funzione di rappresentanza del potere retrostante) e alla quale si demandava un'innovazione istituzionalizzata di cui costituisse la strategia diretta, si trova, al contrario, a funzionare come la strategia indiretta di un'innovazione reale<sup>43</sup>, immersa in un legame ricorsivo (e non più lineare, come lo si sarebbe voluto nelle intenzioni) con le pratiche. O, detto in modo più sottile, la strategia diretta è risultata efficace in quanto ha scelto come supporto l'estetica, che è strategia indiretta al di là di ogni tentativo di forzatura.

Ovvero, le pratiche, in modo indiretto, tramite la negoziazione dei significati che avviene nei processi di appropriazione dell'estetica organizzativa, completano - mutandola - la definizione dell'assetto simbolico di partenza, il quale veicola così nuovi significati che producono pratiche difformi e via dicendo, in un'accezione dinamica, circolare e, appunto, incrementale.

Lo spazio, anche dal punto di vista estetico, viene densificato proprio dall'uso, diramando le proprie potenzialità generative e divenendo significativo: produttore, e non solo prodotto delle logiche dominanti che gli avevano sotteso una strategia; promotore di una coautorialità che coinvolge, senza chiamarli esplicitamente in causa<sup>44</sup>, tutti gli attori che si avvicendano sulla ribalta e nel retroscena, appropriandosene e trovandovi riconoscimento.

Le pratiche ne sono così effetti: indiretti e, in quanto tali, generativi di risignificazioni che incidono sull'estetica stessa in virtù di quella che abbiamo definito come la ricorsività del ciclo, nella quale si realizza di fatto la correlazione tra i processi intellettuali di

---

<sup>43</sup> Adottando le parole di Bifulco potremmo definirla «una geografia plastica e diramata con un registro d'azione implementare» [Bifulco 2009, p. 111].

<sup>44</sup> E, di conseguenza, senza integrarli nella retorica della strategia diretta.

simbolizzazione, condensazione estetica, appropriazione e attribuzione di senso<sup>45</sup>.

Del resto, se quello che si cerca di produrre, come nel caso della biblioteca pubblica, è un effetto di innovazione, è necessario che la strategia diretta esplicitata dai documenti che descrivono il paradigma di servizio lasci il campo - una volta messo in opera l'artefatto simbolico - alle strategie indirette, tra le quali l'estetica, di cui ho con il presente lavoro ho tentato di dimostrare le potenzialità. Applicando infatti un modello di azione indiretta, è possibile spostare la centralità del problema sulla paradossalità di un cambiamento che dovrebbe prodursi attraverso un intervento dettato da logiche meccanicistiche e strumentali<sup>46</sup>, dando spazio per contrappunto a pratiche non strutturate, in cui i *fuori luogo* giocano una parte importante.

L'innovazione si produce quindi investendo sull'estetica come strategia indiretta, in modo incrementale, solo se, percorrendo la via della creazione di senso tramite un artefatto simbolico, se ne accetta

---

<sup>45</sup> Parlando di Kant, De Certeau individua nel senso comune (Gemeinsinn) o giudizio «l'esperienza concreta di un principio universale di armonia fra immaginazione e intelletto» nel quale avviene proprio il collegamento tra «una libertà (morale), una creazione (estetica) e un atto (pratico) - tre elementi già presenti nel "lavorare di straforo", esempio contemporaneo di una tattica quotidiana» [De Certeau 2001, p. 121].

<sup>46</sup> Infatti, «gli automatismi interni, le routine, le inerzie istituzionali, la fedeltà alle procedure etc. rischiano di venir paradossalmente rafforzate da interventi che operano attraverso l'introduzione di nuove procedure, norme da applicare, dispositivi, regolamenti e mansionari, sia pure orientati a razionalizzare e funzionalizzare. Per aggirare questo paradosso, e il rischio che la questione si avvii in un circolo vizioso, si è cominciato a definire il cambiamento come processo (più che come evento); a riconoscere che per fortuna la coerenza e compattezza ritualistica dell'amministrazione non è così totale, e che viceversa proprio le incongruenze, le incoerenze e gli scarti possono costituire non dei difetti da correggere ma delle leve potenziali di cambiamento» [de Leonardis 1997b, p. 55].

la generatività e dunque se ne rimette la significazione alle pratiche che lo percorreranno e agli attori che lo abiteranno: in modo *creativo* e facendogli subire la violenza dell'atto interpretativo, che lo storicizza.

Volendo mutuare l'espressione da Pier Luigi Crosta, potremmo dire che l'estetica è, se la consideriamo nell'ottica della ricorsività in cui si trova immersa una volta posta in opera, «l'uso che se ne fa» [Crosta 2010]. Uso che però (a mio avviso) deve, nella sua veste di categoria concettuale, comprendere parimenti le pratiche dei cittadini che abitano lo spazio pubblico in questione e le relazioni di potere (che prendono anch'esse forma nella pratica pur eventualmente cambiando nell'interazione), ricodificando - senza soluzione di continuità - la valenza simbolica dell'artefatto da cui è scaturito. Di modo che «ambiente non è qualcosa che sta intorno e presso le attività umane, nel senso di star fuori di esse; esso è il loro elemento o *milieu*, nel senso per cui un elemento è un intermediario nell'esecuzione o nell'espletamento delle attività umane, così come è il canale attraverso il quale esse si muovono e il veicolo con cui esse procedono» [Dewey 1974, p. 313], così come ne è attore<sup>47</sup>.

Per venire invece, infine, a noi e riprendere quanto detto in capo a

---

<sup>47</sup> Secondo questo paradigma - che mi sento di condividere solo in parte, in quanto esso oblitera la forza dei frame istituzionali che comunque strutturano l'uso - lo spazio, in definitiva, al pari degli altri attori, è un *processo* - per il quale vale la constatazione che «è a causa e nel corso dell'interazione (cioè, nella "pratica della pratica") che qualsiasi soggetto sociale "si fa attore" - confermando/sconfermando/cambiando il ruolo che gli è stato attribuito prima e al di fuori della sua attivazione nell'interazione» [Crosta 2010, p. 8] - ; con la sua natura incrementale (e non eventuale) qualificandosi anche come promotore e attore al tempo stesso dell'innovazione, processuale per definizione. Lettura con la quale si scardinano anche le categorie attoriali (fisse nel tempo e immodificabili nelle connotazioni) di *decisionmaker* e *decisiontaker* a favore della figura astratta sintetizzata nel neologismo di *everydaymaker* [Bang 2005].

questo capitolo, io - personalmente nonché assumendomene in toto la responsabilità - direi che l'estetica costituisce la sinossi delle intenzioni, delle rappresentazioni e dei significati negoziati in seno a uno spazio pubblico come lo è quello della biblioteca, passando dallo statuto di forma simbolica riferita a un discorso che la precede a essere una *estetica abitabile*. Per l'ennesima volta, mi torna allo spirito lo scritto di Michel De Certeau: «Gli inquilini operano un mutamento nell'appartamento che arredano<sup>48</sup> con i loro gesti e con i loro ricordi; e così avviene con i locutori che fanno passare nel linguaggio i messaggi del loro idioletto familiare e, attraverso l'accento, "arguzie" particolari, la propria storia; come infine con i pedoni, che infiorano le strade con i loro desideri e i loro interessi. Allo stesso modo, i codici sociali vengono trasformati da chi li usa in metafore ed ellissi delle loro cacce di frodo. L'ordine imperante funge così da supporto a innumerevoli produzioni, fra la cecità dei detentori del potere ai quali sfugge questa creatività. Quest'ordine potrebbe essere paragonato alle regole della metrica e della rima per i poeti di un tempo: un sistema di vincoli che stimolano l'invenzione, una regolamentazione che non impedisce le improvvisazioni» [De Certeau 2001, p. 19] e che da queste - aggiungerei - viene continuamente contaminata e ridefinita.

Cosicché uno spazio denso (di estetiche e di pratiche) e generativo si sovrappone, rendendolo un palinsesto, allo spazio-prodotto, proliferandovi, disfiandone la chiarezza progettuale pianificata e insediandovi uno spazio mutevole e in spostamento, così come Kandinsky, parlando da artista figurativo, sognava «una grande città costruita secondo tutte le regole dell'architettura e improvvisamente scossa da una forza che sfida i calcoli» [Kandinsky 1969, p. 57]. Senza peraltro rischiare di cadere nella dicotomizzazione tra spazio mentale e spazio sociale [Lefebvre 1974, p. 342] - che noi potremmo riformulare nella diade forma simbolica e spazio delle pratiche -

---

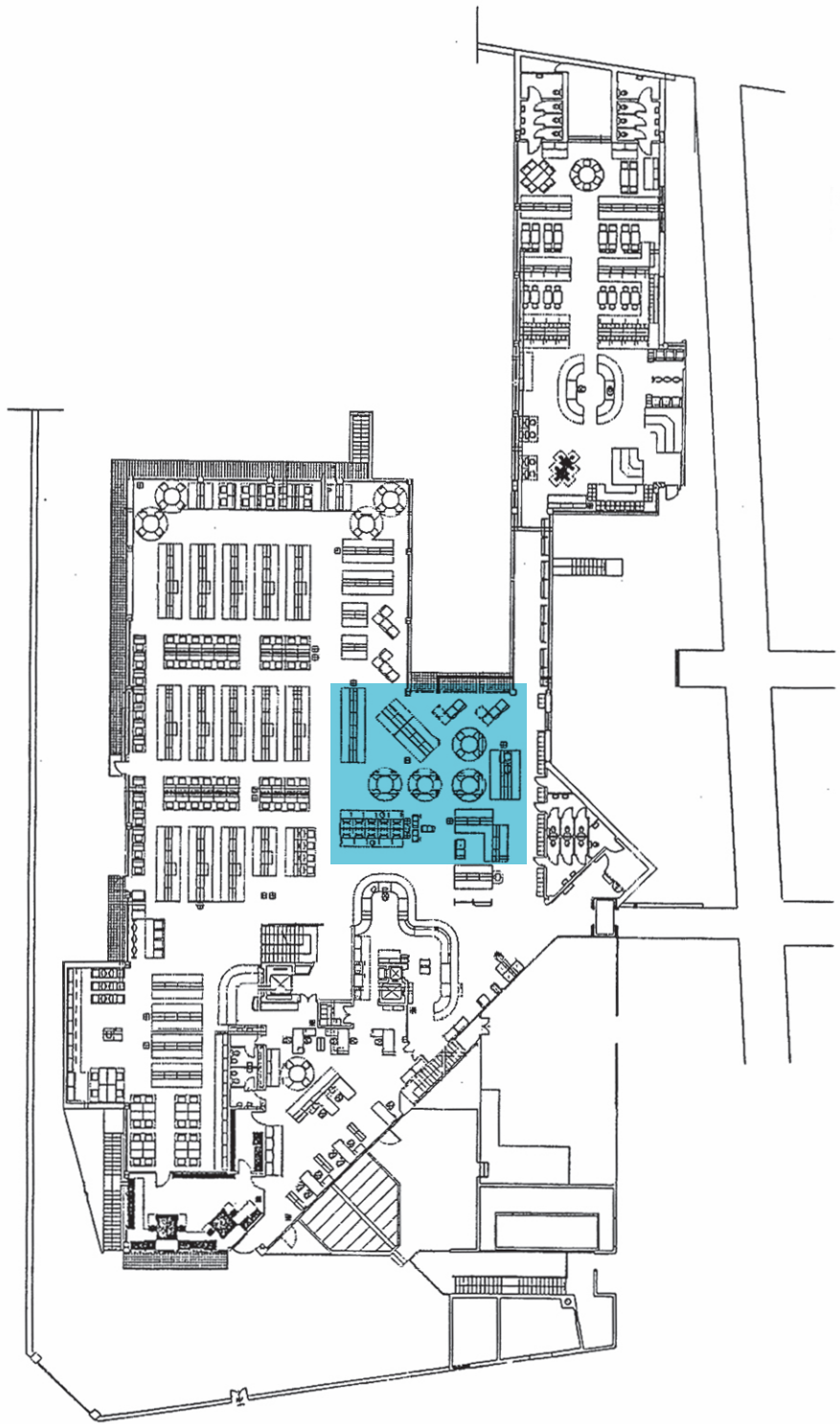
<sup>48</sup> In realtà, visto che stiamo tirando le conclusioni di questo lavoro, direi che fanno ben più che arredarlo: lo *fanno*.



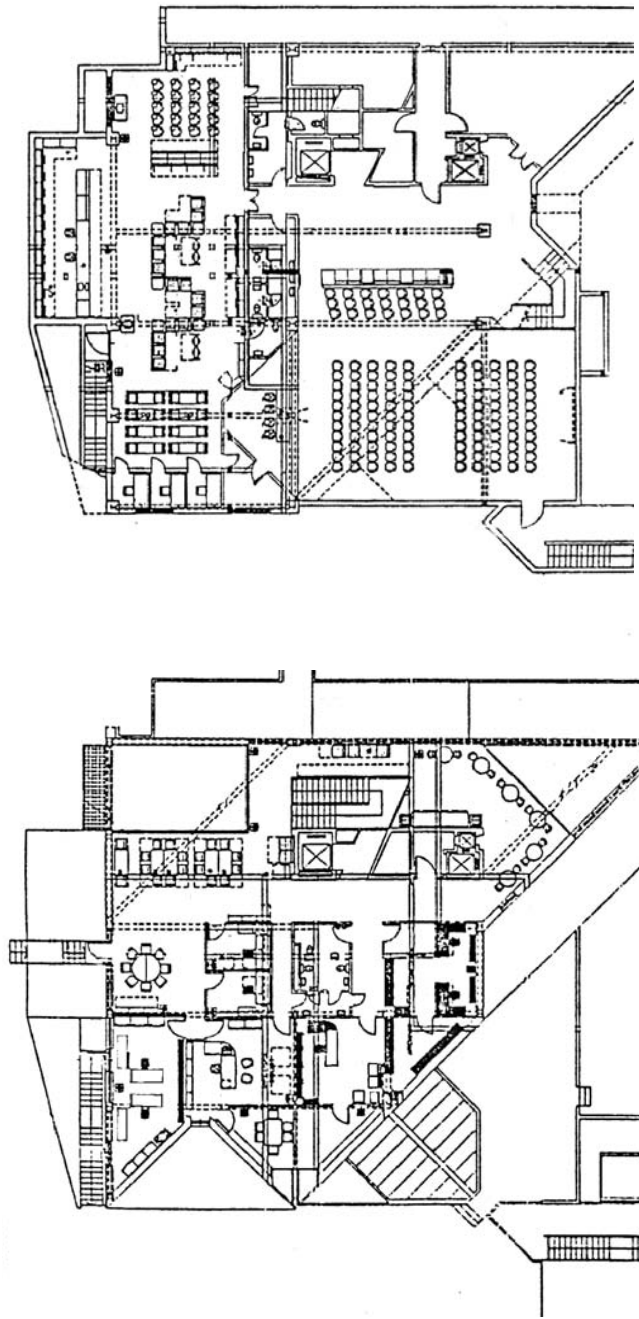
grazie al fatto che la nozione di *estetica densa e abitabile*, così come abbiamo cercato di concettualizzarla, sussume in una sintesi la percezione, l'azione, l'interpretazione e la riscrittura.

## **A. Appendice 1**

**Biblioteca di Vimercate**



Biblioteca di Vimercate. Pianta del piano terra (in evidenza la principale area di osservazione)





Biblioteca di Vimercate. Foto-stimolo: immagine 1



Biblioteca di Vimercate. Foto-stimolo: immagine 2

Prestito e Informazioni

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

Prestato e Informazio

ROMANZI novità

Area di studio

Area di studio



Biblioteca di Vimercate. Foto-stimolo: immagine 3



Giornali / Riviste

Sezione Riviste

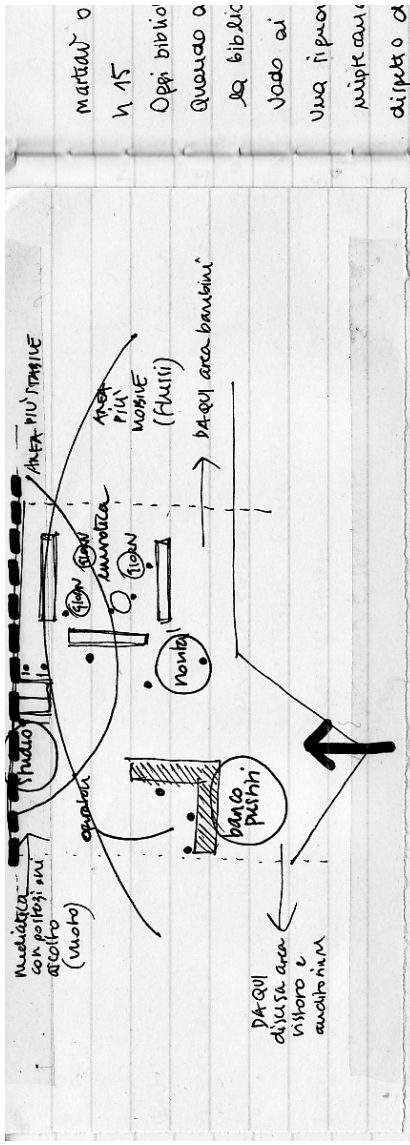




Biblioteca di Vimercate. Foto-stimolo: immagine 5



Biblioteca di Vimercate. Foto-stimolo: immagine 6



30.06.2010  
 h 11

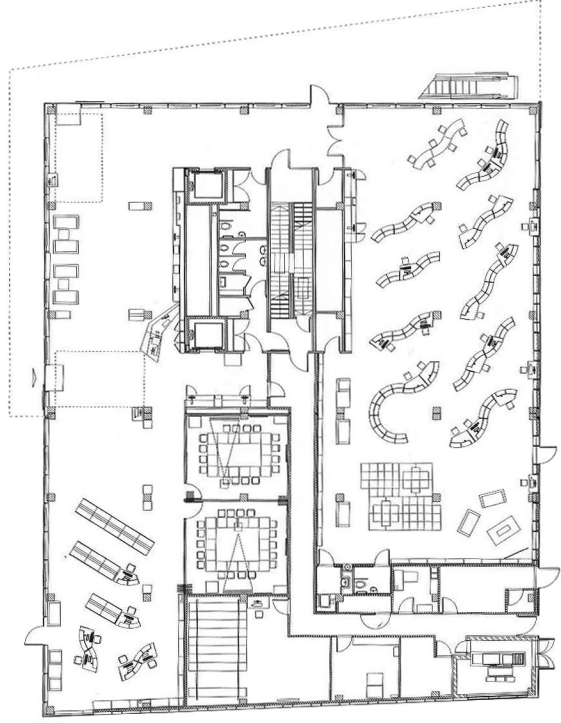
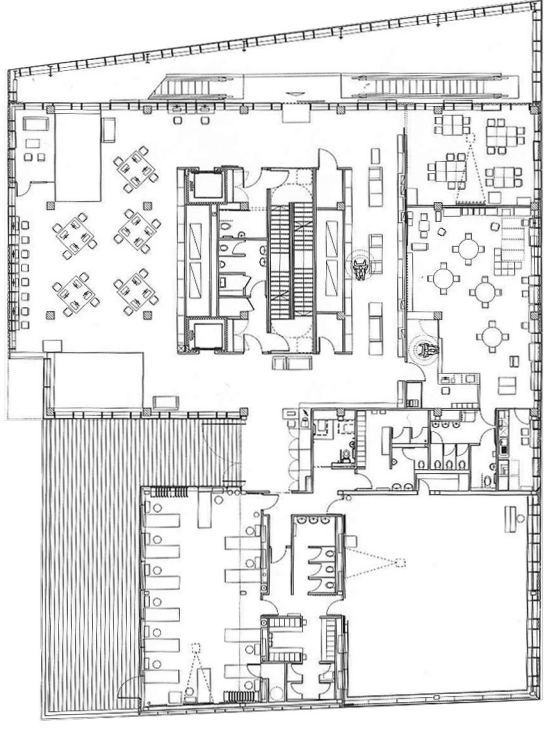
Sono qui da un paio d'ore. E' difficile leggermi un punto di riferimento privilegiato. Sulgo la sua area mortua ma non è che l'atmosfera in molto ditto da una area studio.

Molti ragazzi < 20 studiano; nei giorni precedenti 750.

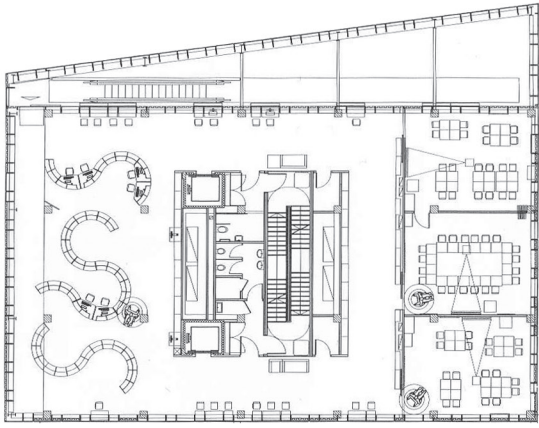
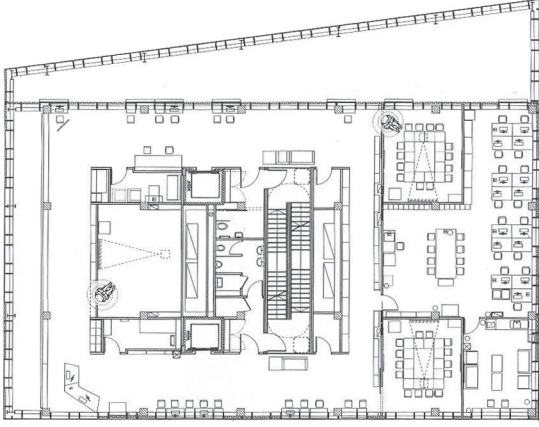
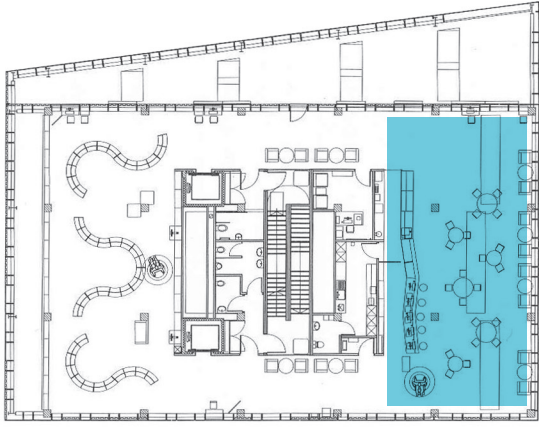
Prima impressioni: silenzio proprio assoluto (salvo un borbottio)

Martini 0  
 h 15  
 Oppi bibio  
 Quando a  
 la biblic  
 Vado ai  
 una ipron  
 mupkanti  
 dispeto d  
 h 16  
 Org e'e  
 U ang mi  
 nell' ang  
 mercolci  
 h 9,15

**Idea Store Whitechapel**



Idea Store Whitechapel. Pianta del piano terra e pianta del primo piano



Idea Store Whitechapel. Pianta del secondo, terzo e quarto piano (in evidenza la principale area di osservazione)



Idea Store Whitechapel. Foto-stimolo: immagine 1





Idea Store Whitechapel. Foto-stimolo: immagine 2



Idea Store Whitechapel. Foto-stimolo: immagine 3



Idea Store Whitechapel. Foto-stimolo: immagine 4



Idea Store Whitechapel. Foto-stimolo: immagine 5



Idea Store Whitechapel. Foto-stimolo: immagine 6



## **B. Appendice 2**

## **B. Appendice 2**





# Idea Store Strategy 2009



# TABLE OF CONTENTS

<b>TABLE OF CONTENTS</b> .....	<b>3</b>
<b>SECTION 1: INTRODUCTION</b> .....	<b>6</b>
<b>SECTION 1: INTRODUCTION</b> .....	<b>6</b>
1.1 Purpose and methodology.....	9
1.2 Scope .....	10
<b>SECTION 2: CONTRIBUTION OF IDEA STORES AND LIBRARIES TO SHARED OUTCOMES</b> .....	<b>11</b>
2.1 Libraries and learning .....	11
2.2 Libraries and health.....	12
2.3 Libraries and economic outcomes for individuals and businesses.....	13
2.4 Libraries and community cohesion .....	14
2.5 Summary.....	14
<b>SECTION 3: POLICY AND STRATEGIC CONTEXT</b> .....	<b>16</b>
3.1 Policies relating to the delivery of library and information services.....	16
3.1.1 Overarching Government and Council policies .....	16
3.1.2 National library policies .....	20
3.1.3 Regional policies and guidelines .....	22
3.2 Policies relating to spatial planning .....	22
3.2.1 National and regional planning policies and guidelines .....	22
3.2.2 Regional infrastructure development.....	22
3.2.3 Local infrastructure planning, delivery and funding.....	23
3.2.4 Climate change and energy efficiency .....	24
3.2.5 Economic efficiency .....	25

3.2.6	Tower Hamlets corporate asset management .....	25
3.3	Policies relating to the wider economic, social and cultural agenda.....	25
3.3.1	Lifelong learning .....	25
3.3.2	Health .....	27
3.3.3	Strong, sustainable and cohesive communities .....	27
3.3.4	East and South East London City Strategy Pathfinder.....	28
3.3.5	Digital Inclusion Strategy.....	28
3.4	Summary.....	29
<b>SECTION 4: TOWER HAMLETS BOROUGH PROFILE .....</b>		<b>30</b>
4.1	Population and age structure .....	30
4.2	Ethnicity .....	30
4.3	Religion .....	30
4.4	Indices of deprivation .....	30
4.5	Health .....	31
4.6	Educational attainment and skills .....	32
4.7	Employment.....	33
4.8	Projected changes in population 2008 to 2018.....	34
<b>SECTION 5: CURRENT SERVICE AND IDEA STORE NETWORK PERFORMANCE .....</b>		<b>35</b>
5.1	Visits and engagement.....	35
5.2	Overall satisfaction with Idea Stores and libraries.....	37
5.3	Engagement and satisfaction – core library and information services .....	38
5.4	Existing Network and Catchment Areas.....	39
5.4.1	Identifying Catchment Areas .....	39
5.4.2	Clusters of High and Low Usage.....	40
5.4.3	Possible future sites.....	46
5.5	Efficiency .....	50
5.5.1	Service Efficiency .....	50

5.5.2	Idea Store Local .....	51
5.5.3	Co-location with other services.....	51
5.5.4	Information and Communication Technology .....	52
5.6	Summary.....	53
<b>SECTION 6: COMMUNITY CONSULTATION.....</b>		<b>56</b>
6.1	Resident Consultation.....	56
6.1.1	Adult Survey Methodology .....	56
6.1.2	Young People Engagement Methodology .....	56
6.1.4	Visiting Idea Stores.....	57
6.1.5	Future Service Provision.....	58
6.2	Internal and External Stakeholder Engagement Exercise.....	58
6.2.1	Key strengths and opportunities.....	59
6.2.2	Key areas for improvement.....	59
6.3	Summary.....	60
<b>SECTION 7: STRATEGIC OBJECTIVES AND YEAR 1 – 2 ACTION PLAN.....</b>		<b>61</b>
<b>APPENDIX 1: DETAILED CONSULTATION RESULTS.....</b>		<b>74</b>

## SECTION 1: INTRODUCTION

Approved in 1999, the original Idea Store Strategy has radically transformed the performance of library and information services in the London Borough of Tower Hamlets, moving them from being among the worst in London to among the top performing in the country.

Idea Stores were designed to deliver 'in a way that captured the best traditions of the library movement and education sector but present them in an exciting way – one that draws in new users and retains existing users.'

Idea Stores are more than just a library or a place of learning. As well as the traditional library service, they offer a wide range of adult education classes, along with other career support, training, meeting areas, cafes and arts and leisure pursuits – all brought together in easily accessible spaces which are modelled on retail environments. They are places where individuals and families come together informally to socialise. They act as venues for community clubs. The continuation and further development of these dimensions is vital to achieving the Council's 'One Tower Hamlets' objectives.

Following the largest consultation exercise ever carried out by the Council to establish just what residents wanted from the Idea Stores, significant service remodelling and capital investment led to the opening of the first Idea Store in May 2002 in Bow.

The success of Idea Store Bow was firmly based on the broad partnership approach taken to service development and funding with the Learning & Skills Council and Tower Hamlets College making significant contributions to the strategy implementation.

This was followed by:

- Idea Store Chrisp Street in July 2004
- Idea Store Whitechapel in September 2005
- Idea Store Canary Wharf in March 2006

Since the adoption of the original Idea Store Strategy, a range of key changes have taken place. In view of these changes, it is timely to review and refresh the Idea Store Strategy to ensure the Council has a 'future proofed' service delivery model that continues to be at the leading edge of library provision nationally, and that meets the needs of our residents. To achieve this, the Idea Store Strategy:

- reviews the strategic and policy context within which library services operate – including examining the evidence on best practice in library service delivery, as well as broader local and national priorities and funding regimes
- analyses the performance of the existing Library and Idea Store service in the Borough (both financial and non-financial) – drawing on a wide range of qualitative and quantitative performance information, including local market research with Idea Store users, staff and service delivery partners

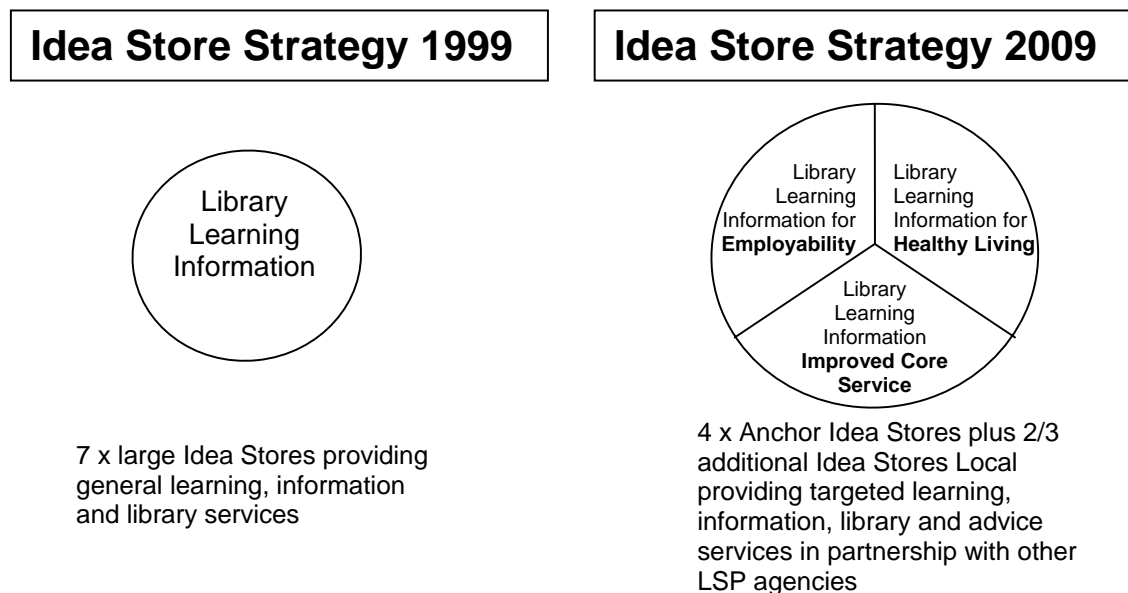
- identifies strategies to further develop or improve existing products and services to address any performance issues identified, and explores the potential to introduce new services that would enable libraries to make a stronger contribution to the Council's and the Government's strategic priorities – including establishing new or strengthened partnerships with other service providers within and outside the Council.
- explores solutions that would improve the accessibility of the Libraries and Idea Stores – including the co-locate other Council and partnership services with the Idea Stores and Libraries.
- explores the type of provision that the Lifelong Learning Service could deliver in Idea Stores that fits with the refreshed Strategy

## Strategic Objectives

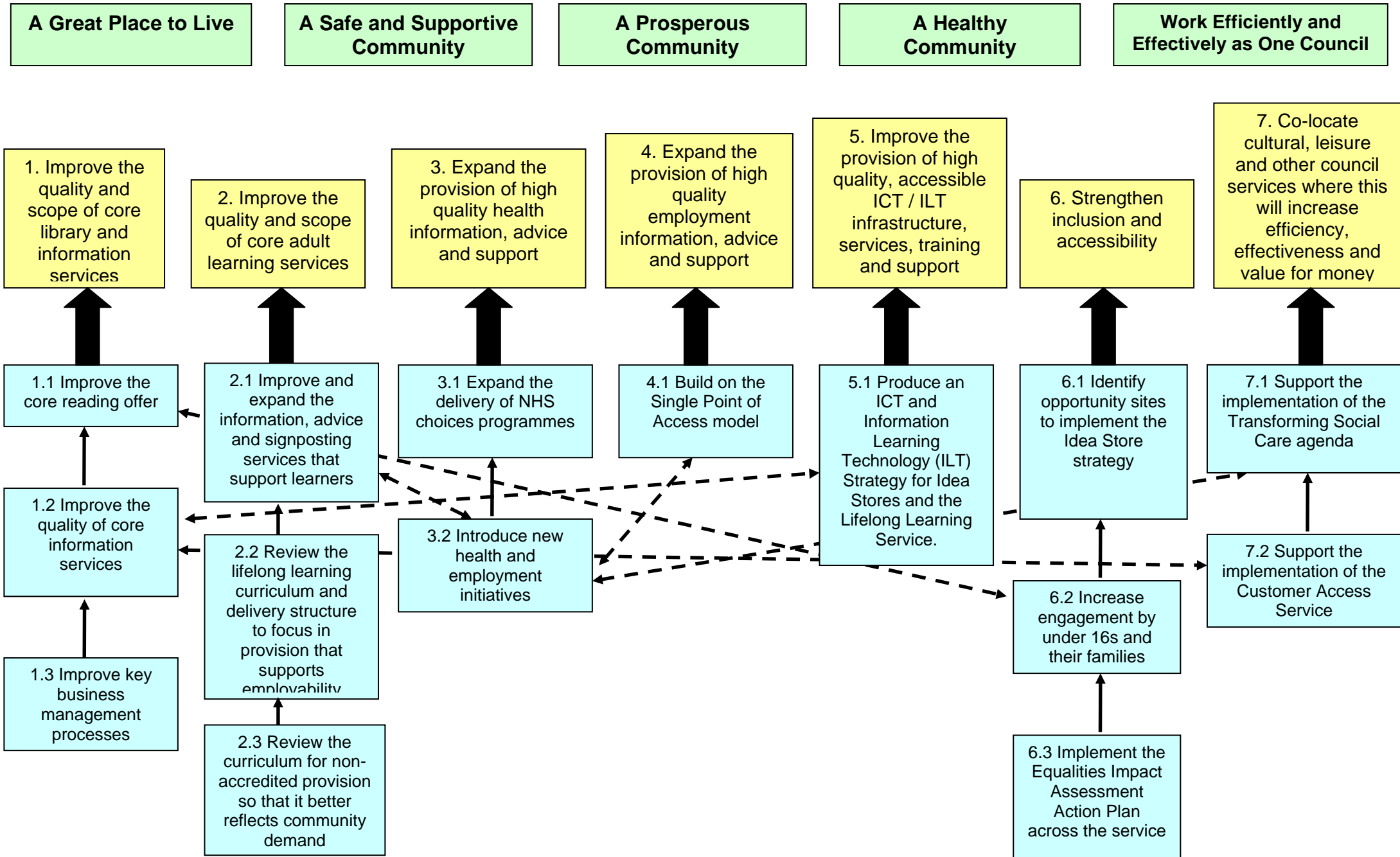
As a result of the research and evidence collected, the Strategy proposes the implementation of seven strategic objectives and associated actions to guide the delivery of library, learning and information services in the Borough over the next ten years. These are outlined in the chart on the next page.

## Future Network Model

The Idea Store Strategy 1999 also sets out a revised service model with a stronger focus on health and employment, delivered in partnership. This revised service model is also reflected in a more advanced understanding of future Idea Store network configuration. The graphic below shows the evolution from the original concept to a more refined understanding of need.



**IDEA STORE STRATEGY ACTION PLAN: SUMMARY**





## **1.1 Purpose and methodology**

The Council's vision is to improve the quality of life for everyone living and working in Tower Hamlets. It is a vision that is shared by all partners in the Tower Hamlets Partnership, which comprises the Council and other public service providers, residents, as well as, businesses, faith communities and the voluntary and community sector.

The provision of high quality, accessible library and information service facilities in the Borough will contribute significantly to the achievement of this vision, notably by supporting improvements in outcomes relating to learning, community cohesion, health, economic and social well-being.

This document is the refreshed Idea Store Strategy for the London Borough of Tower Hamlets. It provides the overall strategic direction for the Council's library, learning and information services over the coming ten years, and the key actions that will be undertaken to put this vision into effect.

Consistent with best practice guidance issued by the Department of Culture Media and Sport (DCMS), Museums Libraries and Archives Council (MLA), and Communities and Local Government (CLG), it will make a significant contribution to the delivery of the Council's Community Plan 2020 as well as to the development of the emerging Tower Hamlets Local Development Framework and Corporate Asset Strategy.

In order to deliver a clear strategic direction for library, learning and information services in the Borough, the Strategy examines the extent to which the potential of the existing Idea Store concept has been fully realised to date and identifies options to further improve performance and build on the successes to date.

The Strategy development process involved a mixed methodology consisting of:

- a desk top research and review exercise, including performance and financial benchmarking, asset reviews, a best practice literature review, and a strategic policy driver review
- face-to-face market research with 1,200 residents to get their views and perceptions on libraries and Idea Stores in the Borough and what improvements they would like to see in the future
- engagement with children and young people through the Young People's Partnership
- interviews with around 150 staff from Idea Stores, Lifelong Learning, and the wider Council
- discussions with existing and potential future service delivery partners to explore opportunities for closer working.

## **1.2 Scope**

The Idea Store Strategy 2009 includes recommendations relating to both the range of services that should be delivered within Idea Stores and Libraries, the key partners that could support this delivery, and the physical network of facilities within which these services are delivered.

Some of the objectives and actions outlined in the Strategy are in the early stages of development and rely on a partnership approach involving other external stakeholders. For this reason, the successful implementation of these options will be contingent on further detailed scoping as well as decisions relating to the wider learning, health and employment agendas in the Council and the Government.

The original Idea Store Strategy set out to bring together library, information and lifelong learning services within a single service delivery framework. Whilst co-location has been achieved to some extent, the two services have never been merged fully and continue to operate with separate structures from the same premises. National funding arrangements for lifelong learning are currently undergoing significant change and this may impact on the level of formal learning provision the Council's Lifelong Learning Service will deliver in the future. It is also important to note that Lifelong Learning provision takes place in the Idea Stores as well as other venues across Tower Hamlets.

The Idea Store Strategy 2009 has been developed in close collaboration between the two services to ensure potential changes are taken into account at an early stage. The Lifelong Learning Service will undergo a separate review to ensure it fully meets the needs of residents and addresses changing funding criteria.

## SECTION 2: CONTRIBUTION OF IDEA STORES AND LIBRARIES TO SHARED OUTCOMES

### 2.1 *Libraries and learning*

Of all the outcomes libraries contribute to, the strongest and most conclusive evidence relates to their impact on learning. Libraries support learning across the spectrum, from more formal learning such as the delivery of accredited courses leading to qualifications, to very informal learning such as providing a supportive and relaxed environment and access to information resources (books, CDs, DVDs, internet etc) to encourage and support non-accredited learning as well as self-directed study.

Different library services generate different learning outcomes. The key impacts outlined in the available evidence are as follows:<sup>1</sup>

#### *Supporting and promoting reading and reader development*

- There is a positive impact on literacy, speech and reading development arising from early book use and engagement with library services. Young children who are exposed to a variety of reading materials have a greater chance of developing good reading literacy. Reading also improves their attention span and concentration and overall academic achievement.
- Library reading programmes can also positively impact on parental ideas and practices with regard to reading with young children.
- There are more personal benefits from reading for leisure, such as relaxation, enhanced creativity and personal insight.

#### *Supporting formal and informal learning*

- The delivery of formal and informal courses provides opportunities for people to acquire skills across a range of areas, from basic skills such as literacy and numeracy to skills relating to personal interest and development.
- Study support, homework clubs and after-school activities offered in libraries have been shown to impact positively on academic achievement and attitudes to learning over time, including fostering a greater willingness to use libraries at a later date.
- The provision of information and resources to support particular learner needs, such as access to electronic sources of information, can support the acquisition of ICT, information-handling and other skills and knowledge.
- Libraries can also enhance the overall learner experience by increasing motivation, self-confidence and independence.

#### *Providing access to and support for ICT services*

- ICT services in libraries support a range of activities from formal study to job seeking to building and maintaining social networks using the internet.
- Job seekers in particular benefit from being able to access ICT access in libraries, and in particular, the provision of ICT tuition.

Not only do libraries contribute to learning, they also make a distinctive contribution that sets them apart from other learning environments. They provide a safe environment that

---

<sup>1</sup> Wavell, C., Baxter, G., Johnson, I. and Williams, D. (2002) *Impact Evaluation for Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project*. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, pp.40-45.

encourages people who might be initially reluctant to approach more formal learning providers to participate in learning, and act as a source of information about formal learning opportunities. By raising learners' confidence and aspirations, improving their attitude to learning and providing a link between formal and informal learning libraries encourage learners to progress up the learning spectrum towards more formal or accredited courses delivered by mainstream providers<sup>2</sup>.

The evaluation of the *Londoners Need to Read*<sup>3</sup> research project commissioned by ALM London<sup>4</sup> found that libraries are very popular learning venues for adult learners. 79 per cent of respondents considered libraries to be suitable learning venues, second in popularity only after formal settings such as colleges. Learners particularly valued the informal learning environment that libraries offer.

It found that libraries can also help widen participation in learning by hard-to-reach communities and are successful at engaging or re-engaging adult learners who have had poor previous experiences with mainstream providers such as colleges. The flexible learning opportunities offered by libraries engage more alienated learners and also attract a higher proportion of black and minority ethnic learners, increasing their motivation, confidence and self-esteem.

## **2.2 Libraries and health**

The library sector is part of the wider debate about what affects health beyond material circumstances such as income. The evidence on libraries' contribution to health outcomes is not as well established as the evidence around the impact of libraries on learning<sup>5</sup>. However, there is general agreement that libraries can positively impact on health and well-being. This occurs primarily through enabling people to acquire skills and information which enable them to care for their health more effectively.

People with higher levels of skills tend to have better information awareness and therefore a greater ability and confidence to search for and use information on health<sup>6</sup>. The Government's national health agenda explicitly recognises the importance of providing people with the information and advice they need to make informed choices about their health, and the role that libraries can play in this.

There are broadly three types of library activities that could contribute positively to improving health outcomes<sup>7</sup>:

- Offering activities that:
  - promote good health, challenge health stigmas, and provide advice or information to inform health prevention, healthier behaviour and healthier responses to illness
  - increase life skills such as self-confidence and communication, or strengthen basic literacy and numeracy skills.

---

<sup>2</sup> McNicol, S. and Dalton, P. (2003) *Public Libraries: Supporting the Learning Process*. Birmingham: Centre of information Research, University of Central England in Birmingham.

<sup>3</sup> *Londoners Need to Read* assessed the current and potential role of libraries, museums and archives in supporting basic skills development in London, with the aim of articulating the sector's unique contribution to / impact on delivering the Government's 2001 *Skills for Life Strategy*.

<sup>4</sup> Brockhurst, D. and Dodds, I. (2004) *Londoners Need to Read: Research into the current and potential role of libraries, museums and archives in supporting learning for adults with basic skills needs*. London: ALM London.

<sup>5</sup> This is largely due to the lack of robust research and evaluation projects conclusively establishing this link.

<sup>6</sup> Feinstein, L. (2002). 'Quantitative Estimates of the Social Benefits of Learning, 2: Health (Depression and Obesity)', *Wider Benefits of Learning Research Report No. 6*. London: Centre for Research on the Wider Benefits of Learning, pp.7-9.

<sup>7</sup> Burns Owen Partnership (2005) *New Directions in Social Policy: Developing the evidence base for Museums, Archives and Libraries in England*. London: MLA, pp.40-51.

Such activities could include exhibitions on health issues, providing information resources on health issues such as obesity or depression, or delivering formal or informal courses focused on basic skills development.

- Supporting the care and recovery of people with health needs. This could include bibliotherapy (lending self-help books, 'books on prescription'), supporting health professionals through the provision of information resources, or providing opportunities for people with physical or mental health issues to gain work experience in the library as a pathway to entering the workforce.
- Ensuring libraries are welcoming and neutral environments that people with mental or other health needs can access in comfort and safety, and offer opportunities for people to meet and establish stronger connections with their communities. There is strong evidence that reading benefits mental health and provides a welcome escape for those suffering from depression.

One of the main areas of focus for libraries is in supporting health literacy. 'Health literacy represents the cognitive and social skills that determine the motivation and ability of individuals to gain access to, understand and use information in ways that promote and maintain good health. This means much more than transmitting information and developing skills to undertake basic tasks. It is also necessary to improve people's access to, and understanding of, health information and their capacity to use it effectively to support improved health.'<sup>8</sup>

*Skilled for Health* is a national programme aimed at improving health literacy in disadvantaged communities in the UK. MLA<sup>9</sup> piloted the effectiveness of libraries as settings for informal skills for health learning in five London Boroughs<sup>10</sup>, targeting learners with skills for life needs<sup>11</sup>. The outcomes of the pilot were favourable. At the end of the programme learners felt they knew more about how to keep healthy, were more confident in accessing healthcare services, had improved their skills for life (writing, reading and spoken language), and felt more confident about further learning.

### **2.3 Libraries and economic outcomes for individuals and businesses**

Research on the economic impact of libraries suggests that they have both a direct impact on employment – in terms of the jobs created to enable the delivery of library services – and an indirect impact, in terms of helping people to acquire the information and skills they need to enter into and progress within the labour market (noting however that evidence for the latter is more tentative).

Libraries are perceived as an important source of information for people seeking employment and training opportunities and are considered by job seekers to have a positive impact on their job search. There is also a positive correlation between using public libraries to access business information and business success.

There is some evidence to suggest that a flagship, high profile, large scale cultural project such as a new library can generate urban regeneration and economic growth by attracting new people, jobs and investment to an area<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup> Kickbush, I.S. 'Health Literacy: Addressing the Health and Education Divide', *Health Promotion International*, Vol 16 pp.289-297.

<sup>9</sup> MLA (2008) *Skilled for Health in Libraries: Helping people improve their health awareness and skills for life*. London: MLA

<sup>10</sup> Ealing, Islington, Newham, Haringey and Barking and Dagenham

<sup>11</sup> Target groups included young mothers, older people, and Black, Asian and minority ethnic communities with ESOL needs.

<sup>12</sup> Wavell, C., Baxter, G., Johnson, I. and Williams, D. (2002) *Impact Evaluation for Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project*. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, pp.52-56, p.84.

## 2.4 Libraries and community cohesion

Community cohesion is a key government priority. It is defined by Government as communities 'where there is a common vision and a sense of belonging for all communities; where the diversity of people's different backgrounds and circumstances are appreciated and positively valued; where those from different backgrounds have similar life opportunities, and where there are strong relationships between people from different backgrounds'.<sup>13</sup>

Libraries play a role in building community cohesion by creating opportunities for social engagement that bring people from different backgrounds, including hard to reach groups, together. They provide a safe, equitable and neutral social space for meetings that is open to everyone. This can help to create a greater shared understanding of different ways of life, thereby breaking down barriers that exist in the wider community and fostering stronger social networks. People regard libraries as a key community resource, a meeting place where they can come together and share interests, and the centre of community development. They can also help people to overcome loneliness and social isolation.<sup>14</sup>

Tower Hamlets is particularly successful in attracting a wide range of library users, with just under 57% of the resident adult population saying they use libraries compared to a 52% London average and a 48.5% national average. This puts the Borough in third place in London and in fourth place nationally.<sup>15</sup>

## 2.5 Summary

The potential for Idea Stores to successfully deliver shared services is one of their unique selling points over other public facilities. This is due to their high levels of 'customer capital', which is defined in terms of the strength and loyalty of the customer relationship and measured by depth of penetration, coverage and the probability that customers will continue to use the service<sup>16</sup>.

Idea Stores arguably have higher levels of customer capital than many other public service providers – as evidenced by their high visitor numbers, their large voluntary customer base, and the high value that the public places on them. This makes Idea Stores important contributors to shared service delivery as they provide a platform from which other services can deliver to a large, ready-made customer base.

Joined-up services also create the potential for 'value chains' where one public service is able to build on another. The concept of a value chain of library, learning and information services that complement and mutually reinforce one another was at the heart of the original Idea Store Strategy. It is based on the assumption that this will create direct benefits for both libraries and their partners, as well as for residents: partner services

---

<sup>13</sup> Burns Owen Partnership (2005) *New Directions in Social Policy: Developing the evidence base for Museums, Archives and Libraries in England*. London: MLA, pp.20-21.

<sup>14</sup> Wavell, C., Baxter, G., Johnson, I. and Williams, D. (2002) *Impact Evaluation for Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project*. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, pp.24-28.

<sup>15</sup> Source: [http://www.culture.gov.uk/reference\\_library/research\\_and\\_statistics/5607.aspx](http://www.culture.gov.uk/reference_library/research_and_statistics/5607.aspx)

<sup>16</sup> Clayton, M. and Hepworth, N. (2006) *Public libraries in the knowledge economy*. London: The Local Futures Group.

benefit from enhanced access to customers, and libraries benefit from attracting more visitors via their non-core services. Over the coming ten years, the Idea Stores will need to build on the experience of bringing library, learning and information services together and more clearly define the role of learning within the service offer.

**Strategic Objective:**

**Improve the quality and scope of core adult learning services**

## SECTION 3: POLICY AND STRATEGIC CONTEXT

There are three broad types of policies that provide the context for refreshing the Idea Store Strategy:

- Policies relating to the delivery of library and information services (which services, for whom and how they are delivered)
- Policies relating to spatial planning and building design (library and information facilities and network)
- Policies relating to the wider economic, social and cultural agenda (that incorporate elements relating to the delivery of library and information services)

These are explained in more detail below.

### 3.1 Policies relating to the delivery of library and information services

#### 3.1.1 Overarching Government and Council policies

Following the 2007 Comprehensive Spending Review, the Government established four national priority outcomes for local authorities, encompassing a range of performance indicators and cross-government strategic objectives where the Government is looking to achieve better outcomes. Those relating most directly to libraries and information services are outlined in the table below.

**Figure 1: Contribution of the Idea Store Strategy 2009 to the National Indicator Set**

Outcomes	National Indicators for Local Government	Public Service Agreements (PSA) and Departmental Strategic Objectives (DSO) relating to the National Indicators
<b>Stronger and Safer Communities</b>	NI 9 – Use of public libraries <sup>17</sup>	PSA 21 – Build more cohesive, empowered and active communities
<b>Children and Young People</b>	NI 110 – Young people’s participation in positive activities	DCSM DSO 1 – Encourage more widespread enjoyment of culture, media and sport  PSA 14 – increase the number of children and young people on the path to success

These national priorities have been translated into tangible outcomes, deliverables and performance indicators specific to the London Borough of Tower Hamlets – as set out in the *Tower Hamlets 2020 Community Plan*, *The Tower Hamlets Children and Young People’s Strategic Plan 2009 - 2012*, *The Tower Hamlets Local Area Agreement 2008 - 2011*, the Council’s annual *Strategic Plan* and relevant *Directorate Business Plans*. The Idea Store Strategy contributes to many of the outcomes in these strategic planning documents – the most significant areas of contribution are outlined in the following table.

<sup>17</sup> defined as the percentage of the adult population aged 16 and over in a local area who say they have used a public library service at least once in the last 12 months.



Plan	A Great Place to Live (Housing, leisure and culture, transport & waste)	A Prosperous Community (learning, worklessness & enterprise)	A Safe and Supportive Community (support for vulnerable residents & community safety issues)	A Healthy Community (public health, access to primary care & mental health)
<b>Community Plan 2020</b>	<p><i>Priority 2.2: Strengthen and connect communities</i>  <u>Key objectives:</u>            Planning new neighbourhoods with supportive services like primary schools, healthcare facilities and local parks</p> <p><i>Priority 2.2: Strengthen and connect communities:</i>  <u>Key objectives:</u>            Bring together communities to foster mutual understanding a collective sense of wellbeing and avoid people being isolated</p> <p>Ensure communities have good access to a full range of facilities – including health services, schools and leisure</p> <p><i>Priority 2.3: Support vibrant town centres and a clearer, safer public realm</i>  <u>Key objectives:</u>            Providing first class and well-managed centres where people come together for business, shopping, leisure and recreation</p>	<p><i>Priority 3.1: Support lifelong learning opportunities for all.</i>  <u>Key objectives:</u>            Providing continuous learning opportunities so everyone can learn basic and new skills at any age</p> <p><i>Priority 3.2: Reduce worklessness</i>  <u>Key objectives:</u>            Helping families escape poverty by providing employment support and advice on debt management</p> <p>Helping people get and keep employment by ensuring there is support and training before and after they get a job</p>	<p><i>Priority 4.1: Empower older and vulnerable people and support families</i>  <u>Key objectives:</u>            Providing responsive and appropriate services for adults which promote independence, choice, security and community</p> <p>Improving support for children and young people with disabilities and their families</p>	<p><i>Priority 5.1: Reduce differences in people's health and promote healthy lifestyles</i></p> <p><i>Priority 5.3: Improving access to, and experience of, local health services</i>  <u>Key objectives:</u>            Promoting self-care and improving management of long term conditions</p>
<b>Local Area Agreement 2008-11</b>	<p><i>Priority 2.2: Strengthen and connect communities:</i>  <u>Indicators:</u>            NI 1: % of people who believe people from different backgrounds get on well together in their local area            NI 2: % of people who feel they belong to their neighbourhood</p>	<p><i>Priority 3.1: Support lifelong learning opportunities for all</i></p> <p><i>Priority 3.2: Reduce worklessness</i>  <u>Indicators:</u>            NI 151 – Employment rate            NI 161 – Learners achieving a Level 1 qualification in literacy            NI 162 – Learners achieving an Entry Level 3</p>		<p><i>Priority 5.1: Reduce differences in people's health and promote healthy lifestyles</i>  <u>Indicators:</u>            NI 56: Obesity among primary school age children in year 6            NI 120: All-age all-cause mortality rate</p>

Plan	A Great Place to Live (Housing, leisure and culture, transport & waste)	A Prosperous Community (learning, worklessness & enterprise)	A Safe and Supportive Community (support for vulnerable residents & community safety issues)	A Healthy Community (public health, access to primary care & mental health)
	<p><i>Priority 2.3: Support vibrant town centres and a clearer, safer public realm</i></p> <p><b>Indicators:</b> NI 5: Overall / general satisfaction with the local area</p>	<p>qualification in numeracy NI 174 – Skills gaps in the current workforce reports by employers</p>		
<p>Children's and Young People's Plan 2009-2012</p>	<p><i>Priority 3.5: Enjoy and achieve: Provide a learning, play and cultural offer for families</i></p> <p><b>Key objectives:</b> Develop an enriched Tower Hamlets family offer through Find Your Talent pathfinder</p> <p><i>Priority 4.3: Extend the range of positive activities available outside school hours, and ensure all children and young people have access.</i></p> <p><b>Key objectives:</b> Offer five hours of cultural activity every week to all of our children and young people through the Find Your Talent pathfinder.</p>	<p><i>Priority 3.3: Accelerate the achievement and progress of all our children and young people</i></p> <p><b>Key objectives:</b> Develop speaking and listening skills to drive literacy attainment (particularly in writing) at all key stages.</p> <p><i>Priority 5.1: Improve young people's employment related skills linking in to local and regional labour market opportunities</i></p> <p><b>Key objective:</b> Provide targeted learning programmes for each significant group of 14-18 learners at risk of being NEET</p> <p><i>Priority 5.3: Improve the quality of learning and student attainment</i></p> <p><b>Key objective:</b> Share and implement best practice on how to raise qualification levels by age 19 while narrowing the attainment gap for those from poorer homes.</p> <p><i>Priority 5.5: Break the worklessness cycle amongst our families</i></p> <p><b>Key objective:</b> Deliver programmes that ensure young people from workless families understand and can</p>	<p><i>Priority 2.1: Stay Safe: Ensure that children and young people are protected from harm and feel safe and confident in their area and beyond</i></p> <p><b>Key objectives:</b> Extend the choice and opportunity online (COO-L) card and free Oyster card scheme, encouraging young people to travel about the Borough in order to foster a sense of independence and challenging perceptions about 'unsafe' areas.</p> <p><i>Priority 4.2: Increase community cohesion among our children, young people and their families</i></p> <p><b>Key objectives:</b> Extend youth service provision across the borough, with clear targets for providers on engaging young people from all of our communities.</p>	<p><i>Priority 1.2: Support the health needs of young people by ensuring they are able to access effective support, information and advice in appropriate settings</i></p> <p><i>Priority 1.3: Better support parents and families in giving children the best, healthiest, start in life</i></p> <p><b>Key objectives:</b> Strengthen child health promotion in accordance with the new Child Health Strategy, published in February 2009 by the Department of Health and the Department for Children, Schools and Families.</p>

Plan	A Great Place to Live (Housing, leisure and culture, transport & waste)	A Prosperous Community (learning, worklessness & enterprise)	A Safe and Supportive Community (support for vulnerable residents & community safety issues)	A Healthy Community (public health, access to primary care & mental health)
		<p>meet the demands of the workplace. Offer structured support opportunities for parents and carers to gain employment, including access to childcare.</p>		

### 3.1.2 National library policies

Released in 2003, *Framework for the Future*<sup>18</sup> sets out the Government's long-term strategic vision for the public library service. Thematically it envisages libraries as 'service delivery agents' for a range of social services and objectives across the government and community sectors. In particular, it emphasises the importance of 'added-value' services that extend beyond traditional book lending activities; partnerships between libraries and other public service providers; outreach into the community; and the role of libraries in promoting greater equality of access to and use of information and engagement in learning.

*Framework for the Future* identifies four areas of activity which should be at the core of libraries' service offer:

- promoting reading and supporting reader development
- promoting and supporting learning, with a focus on:
  - supporting early (pre-school) learning by engaging families with very young children who are outside the formal education system
  - supporting children and young people by working alongside schools to support their literacy and reading development programmes
  - supporting older students through the provision of lifelong learning and supporting adult basic skills provision
  - promoting and supporting self-motivated, independent learning
- providing access to digital skills and services including e-government
- tackling social exclusion, building community identity and developing citizenship – through outreach searches, such as mobile libraries, and collaboration with other public services to deliver an inclusive service

It argues that by working in partnership with other public or community providers libraries can tailor and deliver their core services more effectively, resulting in a final product for users that is greater than the sum of its parts.

*Framework for the Future* remains the Government's long-term vision for libraries in the UK. In the medium-term, the MLA has identified three priority strategic themes for libraries over the next three years<sup>19</sup>:

- Learning and skills – increasing opportunities for learners to progress and achieve their creativity and unlock their potential
- Communities – ensuring libraries are inclusive and support sustainable communities, particularly in their work with young people
- Excellence – strengthening the capability of the sector to innovate and continuously improve

*A Passion for Excellence*<sup>20</sup> sets a framework for performance management and improvement in the culture and sport sector. It sets out three key areas of focus for lifting the performance of the sector:

- *monitoring* – ensuring high quality data and evidence on the impact of the sector on local, regional and national goals, objectives, targets and broader social and economic outcomes

---

<sup>18</sup> Department for Culture, Media and Sport (2003) *Framework for the Future: Libraries, Learning and Information in the Next Decade*. London: DCMS.

<sup>19</sup> MLA (2008) *Museums, Libraries and Archives Corporate Plan 2008-2011*. London: MLA.

<sup>20</sup> Greater London Authority (2008) *A Passion for Excellence: An improvement strategy for culture and sport*. London: LGA.

- *challenge* – lifting the capability of the sector to monitor and assess its own performance and put in place improvement strategies to lift performance where needed
- *support for improvement* – this will include a greater devolution of responsibility for improvement support from central to regional partnerships; a stronger focus on sharing knowledge about best practice and learning; and taking a more strategic approach to leadership and workforce development in the sector.

One of the key ways in which these priorities are being put into effect is through the roll-out of the Cultural Services Improvement Toolkit (CIST). Idea Stores and Libraries in Tower Hamlets have assessed themselves against the Culture and Sport Improvement Benchmark to ascertain how well they are performing against the criteria that enable excellent library performance.

Building on *Framework for the Future* and *A Passion for Excellence*, DCMS launched a national *Library Service Modernisation Review* in October 2008 to more clearly define Government's vision for a modern, world-class public library service. The final review report is not expected until after the Idea Store Strategy 2009 has been finalised. However, given the flexibility of the Idea Store model and its leading-edge characteristics, it is expected that Tower Hamlets' libraries, learning and information services will be able to meet the recommendations the review makes.

The review will provide

- A high level vision for public library services in the 21st century;
- A set of recommendations for central Government, its agencies and other partners, to support the delivery of this vision for a modernised local library service.

In identifying these high level outputs, the review has focused on five areas with the following objectives:

- **Digital Services and Information Literacy:** to explore and make recommendations on the digital services required to enable public libraries to meet the current and future needs of their local communities 24/7.
- **A Skilled and Responsive Workforce:** to review and make recommendations on the skills mix required to deliver a 21st century library service and entry routes into the profession.
- **Capturing Impact:** to consider and make recommendations on the local and national data necessary to capture the impact of libraries on their local communities, which will be effective in securing the support and engagement of partners.
- **A Community-led Service:** to explore and make recommendations on innovative models of service delivery that integrate libraries with other local services; that make libraries increasingly responsive to the needs of their communities and that involve users in their design and delivery.
- **Funding Innovation:** to review and make recommendations on innovative partnership and funding models that can release additional capital and revenue funding streams to enable service modernisation and improve delivery.

### 3.1.3 Regional policies and guidelines

The *London Libraries Change Programme* seeks to promote and establish greater cooperation and shared service provision across the Capital to enable local authorities to deliver more efficient and effective library services, whilst still maintaining individual and independent local library authorities. A recent report commissioned by the *London Library Change Programme* recommends five key areas for improving service delivery and increasing cooperation:

- providing stronger library sector leadership that clearly articulates and advocates for the role of libraries within government and is supported by clear governance structures to deliver the cross- London programme
- supporting the development of a strong and well-utilised library workforce
- improving stock management and procurement processes
- modernising library service delivery through the use of new technology
- combining skills and resources to undertake joint marketing and communication<sup>21</sup>.

## 3.2 Policies relating to spatial planning

### 3.2.1 National and regional planning policies and guidelines

The key planning policy document of particular relevance to the Idea Store Strategy is the *London Plan* (2004). The *London Plan* is the Mayor's 20-year spatial development strategy for London and local authorities are required to comply with the spatial policies set out within it. It notes that cultural facilities such as libraries are vitally important to London's town centres but that some suburban areas, particularly in East London, lack these facilities.

The *London Plan* contains a number of planning policies relating directly to community facilities such as libraries<sup>22</sup>. Specifically, it states that such facilities:

- should be accessible by walking, cycling or public transport, as well as being accessible to all sections of the community including disabled people
- should be located in readily accessible town centres
- should be regularly assessed to ensure they continue to meet the need for social and community infrastructure

Although the Mayor of London proposes to make some changes to the *London Plan* to better reflect his priorities, in the case of leisure facilities these would largely serve to further reinforce existing policies and further highlight the importance of providing good library facilities.<sup>23</sup>

### 3.2.2 Regional infrastructure development

The Council's own library, learning and information facilities are part of a wider regional infrastructure development programme that needs to be taken into account when

---

<sup>21</sup> RSe Consulting (2008) *London Libraries Change Programme Feasibility Study*. London: MLA London.

<sup>22</sup> Policy 3A.18, Policy 3D.6 and Policy 3D.1

<sup>23</sup> Greater London Authority (2008) *Planning for a Better London*. London: Greater London Authority, pp.18-19, p.25.

assessing the future configuration of library, learning and information facilities in the Borough.

At a regional level, the most significant development is the *Thames Gateway Delivery Plan*, which will deliver a range of investment programmes intended to deliver enhanced economic development and better quality of life for residents in the sub-region. It includes developments that are likely to have an impact on the provision of leisure facilities in or around Tower Hamlets, including:

- the construction of the Olympic Park in Stratford and the associated redevelopment of Stratford City, which will include accompanying social and community infrastructure
- continued growth in Canary Wharf supported by Crossrail
- new housing and associated community infrastructure, including in the Lower Lea Valley
- the redevelopment of priority town centres including Bromley by Bow.<sup>24</sup>

### 3.2.3 Local infrastructure planning, delivery and funding

The emerging *Tower Hamlets Local Development Framework* (LDF) is the collection of planning documents that deliver the Borough's spatial planning strategy and therefore help give effect to the *Community Plan*.

Tower Hamlets is at the heart of London's growth aspirations. In line with the *London Plan*, the emerging Tower Hamlets LDF seeks to facilitate:

- an increase of 31,500 new homes from 2007 to 2016, especially in the east of the Borough and on the Isle of Dogs;
- an increase in the provision of affordable housing;
- an increase in the provision of family-sized accommodation;
- the appropriate provision of social and physical infrastructure required to support the growth in housing (including schools, health care facilities, public transport and utilities), focused on town centre locations where appropriate.<sup>25</sup>

The spatial strategy set out in the LDF prioritises the provision of high quality, modern infrastructure to support population growth and benefit existing residents.

Consequently, it takes a proactive management approach to designating sites for new facilities in response to forecast future demand.

The emerging Tower Hamlets LDF will be the central document that sets out how the Council and its partners will deliver accessible community and social infrastructure alongside housing and commercial developments to meet the needs of residents. The Idea Store Strategy will be a key contributor to the evidence base that will inform infrastructure planning within the LDF and help to translate the high level policies into tangible infrastructure development.

Infrastructure planning for Idea Stores and Libraries will build on the standard charge approach developed by Museums, Libraries and Archives (MLA) in *Public Libraries*,

---

<sup>24</sup> Department for Communities and Local Government (2007) *The Thames Gateway Delivery Plan*. London: Department for Communities and Local Government

<sup>25</sup> London Borough of Tower Hamlets (2006) *Local Development Framework: London Borough of Tower Hamlets Development Plan Document Core Strategy and Development Control Document*. London: London Borough of Tower Hamlets

*Archives and New Development: A standard charge approach.*<sup>26</sup> The research suggested that a space standard of 6sqm per 1,000 residents should be adopted for sustainable community planning and developer contribution purposes.

The standard will feed into the Planning for Population Growth and Change Model for Tower Hamlets. The model has been developed to be a live modelling tool to aid the implementation of the Local Development Framework.

The Planning for Population Growth and Change Model operates on the basis of capacity standards for different types of community and social infrastructure. It applies these standards to planning applications for new development to determine the individual and cumulative impact of development.

It must be noted that the national standard for libraries does not fully reflect the picture in Tower Hamlets. Idea Stores combine a range of facilities and services whereas the national standard assumes exclusive library use. When determining current levels supply and predicting future demand, an adjustment will need to be made to take into account the non-library elements of the Idea Stores.

Related to this, the Government is introducing a *Community Infrastructure Levy* (CIL) to support local authorities to better deliver community infrastructure. CIL represents a new tariff-based funding stream that can be used to finance a broad range of social infrastructure including recreational facilities that are needed to support housing or commercial developments. The Idea Store Strategy will feed into the infrastructure levy design and allow Tower Hamlets to secure contributions for leisure purposes.<sup>27</sup>

### **3.2.4 Climate change and energy efficiency**

Government has introduced legislation setting clear carbon emissions reduction targets and is looking to local authorities to take a lead on tackling climate change. Carbon reduction is embedded in the new national indicator set and Tower Hamlets Council has included NI 186 – reducing per capita CO<sup>2</sup> emissions from business, public sector, domestic housing and road transport in the local area – as a committed target in its Local Area Agreement, with the aim of reducing per capita CO<sup>2</sup> emissions by ten percent by 2010/11. The Council has also set targets to reduce CO<sup>2</sup> emissions from its own operations by sixty percent by 2020.<sup>28</sup>

From a planning perspective, *The London Plan* and emerging Tower Hamlets LDF emphasise that dealing with climate change should be a core consideration in any infrastructure development. New projects including those relating to library facilities are expected to meet the highest standards of sustainable and energy efficient design, and this should be taken into account when considering options relating to the future configuration of the Idea Store and Library network. From September 2009 the “greening” of the curriculum will be included in the Ofsted Common Inspection Framework and will feature as part of the inspection process in the future.

---

<sup>26</sup> Museums, Libraries and Archives (2008) *Public Libraries, Archives and New Development: a standard charge approach*. London: MLA Council.

#### **A Standard Charge Approach**

<sup>27</sup> Department for Communities and Local Government (2008) *The Community Infrastructure Levy*. London: Department for Communities and Local Government

<sup>28</sup> London Borough of Tower Hamlets (2008) *London Borough of Tower Hamlets Carbon Management Programme Project Plan*



### **3.2.5 Economic efficiency**

The United Kingdom is entering a period where funding for local government will be tighter than in previous years and both capital and revenue resources will be under pressure. The overall budget for Tower Hamlets will be more constrained in future years as the Council strives to simultaneously meet savings targets and satisfy ever-growing demands from residents for a more personalised, innovative and high quality services. Capital funding is also constrained as opportunities to generate new capital receipts from the disposal of existing assets have diminished and section 106 contributions may become more constrained given the current economic downturn. These financial constraints have been taken into account in the overall approach to developing investment proposals for the Borough's library, learning and information facilities.

The Idea Store Strategy has been carried out alongside an efficiency review of the Council's current library services, led by Atlantic Solutions. This has informed the assessment of possible infrastructure solutions in terms of their potential to achieve economic efficiencies. Potential solutions put forward in the Strategy will need to be subject to detailed feasibility assessment prior to any projects commencing.

### **3.2.6 Tower Hamlets corporate asset management**

The Council is in the process of developing an asset strategy which will map current and future demand for assets for itself and key partners. The Idea Store Strategy will form part of this work.

The Council's Corporate Asset Management Plan also sets a requirement for all Council assets to be reviewed periodically. Such reviews need to take into account strategic need, utilisation, suitability, sufficiency, financial and political implications. By recognising the specialist nature of library, learning and information facilities, the Idea Store Strategy provides the necessary information to make a strategic assessment of the Council's library portfolio against these criteria.

Infrastructure proposals outlined in this Strategy have been developed within the Communities, Localities and Culture property portfolio and are based on existing knowledge of emerging opportunity sites. However, further work has been identified to co-ordinate strategic decision-making across the wider corporate property portfolio. This will include a wider search for opportunity sites involving the corporate Asset Management Board.

## **3.3 *Policies relating to the wider economic, social and cultural agenda***

### **3.3.1 Lifelong learning**

The case for increasing skill levels in the UK has been made many times over the past decade, most recently in 2006 Leitch Review which informed the development of the Government's 2007 *World Class Skills* Strategy. The Review confirmed that skills are a vital determinant of economic prosperity because of their role as a driver of national productivity and employment, businesses' ability to take advantage of new opportunities, and individuals' employment outcomes. Skills are also the most important lever for creating wealth, promoting social mobility and reducing income inequalities and social

deprivation. There are also clear positive linkages between skills and wider social outcomes including health and crime<sup>29</sup>.

The focus on lifting the UK's relatively low skill base with the primary aim of supporting people into employment has resulted in recent changes to funding policies for adult and community education in recent years. Notably, there has been a general shift away from government funding for adult learning related solely to personal interest and development, towards adult learning that leads to sustainable employment, progression within employment and the achievement of recognised qualifications. While the government has retained a safeguard on funding for adult and community provision it ends in 2010/11. Individuals who are engaged in adult and community learning are expected to meet an increasing proportion of the overall costs through higher course fees. There have also been a number of changes to ESOL funding in recent years – including the introduction of a cap on overall government expenditure and means-tested tuition fees for ESOL learners which has removed universal access to free ESOL provision.

These emerging policy changes will have implications for the number and type of adult learning courses that will be provided by the Council's own Lifelong Learning Service within the Idea Stores in the future. This opens up the possibility of introducing a stronger focus on learning that supports entry to and progression within the labour market. Whilst these changes are still emerging, the Idea Store Strategy's action plan highlights the need for continued review of the formal learning provision delivered within Idea Stores.

More recently, Government has defined its approach to the place of informal learning to support and transform individual lives as well as boosting the nation's well-being. *The Learning Revolution*, the recent White Paper on informal learning, seeks to bridge the twin policy tracks of skills and community cohesion. It identifies a number of key objectives to improve the environment within which informal learning can flourish:

- Build a culture which values informal adult learning in all its forms, with a wide range of organisations promoting it.
- Support people to drive their own learning, in particular by making it easier for people who want to start 'self-organised' groups.
- Link up the learning provided by the public, private and third sectors to broaden choice and clarify the opportunities for learners.
- Make better use of technology to support learning and inform people about what's on offer.
- Ensure there is a wide choice of high-quality learning opportunities for everyone.
- Increase access to informal learning for disadvantaged groups.
- Recognise the leadership role of local authorities in securing a broad range of opportunities for people across the country.<sup>30</sup>

*The Learning Revolution* identifies libraries as being of particular relevance to informal learning as they provide access to a wealth of information and enable self-directed groups to gain access to learning materials. It also identifies libraries as location for self-organised groups to access spaces for self-directed learning. Idea Stores, with their dedicated learning labs, are ideally placed to host informal learning and a range of groups are already taking advantage of the facilities.

---

<sup>29</sup> HM Treasury (2006) *Leitch Review of Skills: Prosperity for all in the global economy – world class skills*. London: HMSO.

<sup>30</sup> Department for Innovation, Universities and Skills (2009) *The Learning Revolution*. London: HMSO.

### 3.3.2 Health

*Choosing Health: Making Health Choices Easier* is the Government's White Paper for Health. It sets out the key principles for providing people with the information and support they need to make better and more informed choices about their health and outlines the range of actions the Government will take to achieve this.<sup>31</sup> It acknowledges libraries as a source of public information about health and the particular role they play in accessing hard-to-reach groups.

The Choosing Health Implementation Plan *Delivering Choosing Health: Making Health Choices Easier*<sup>32</sup> includes a range of measures to improve the availability and use of relevant information and evidence about health issues. Among these is the Health Trainers programme, a community-based service that provides tailored advice, motivation and support to people to adopt healthier lifestyles. Health Trainers deliver out of a range of community venues including libraries, and the programme is currently operational in some Idea Stores. Another such initiative is the national *Skilled for Health* programme, which aims to improve health literacy in disadvantaged communities. MLA piloted the effectiveness of libraries as settings for informal skills for health learning in five London Boroughs<sup>33</sup>, targeting learners with skills for life needs, and following positive evaluations they extended the programme to 15 different London Local Authorities.

Overall, there appears to be an increasing appetite to deliver health information, advice and guidance programmes in libraries. The Idea Store Strategy explores the potential to capitalise on these opportunities going forward.

### 3.3.3 Strong, sustainable and cohesive communities

Sustainable communities are defined as 'a place where people want to live and work now and in the future'.<sup>34</sup> The importance of creating sustainable communities is emphasised across the Government's planning and social development policies, and in turn these policies consistently acknowledge the contribution of social and cultural infrastructure such as library, learning and information facilities to achieving this objective.

Of particular note is the cross-government *Living Places* initiative. This aims to ensure that all communities, particularly those experiencing housing-led growth and regeneration, can benefit from cultural and sporting opportunities by ensuring that sport and culture are embedded in the spatial development of towns and cities.<sup>35</sup> *Living Places* cites the Idea Stores as best practice in this field, highlighting how the authority combined smart asset management, maximisation of private investment, alignment of investment between services and partners, and the setting up of income streams.<sup>36</sup>

---

<sup>31</sup> Department of Health (2004) *Choosing Health: Making Health Choices Easier*. London: HMSO.

<sup>32</sup> Department of Health (2005) *Delivering Choosing Health: Making Health Choices Easier*. London: HMSO.

<sup>33</sup> Ealing, Islington, Newham, Haringey and Barking and Dagenham

<sup>34</sup> <http://www.communities.gov.uk/communities/sustainablecommunities/>

<sup>35</sup> Department for Culture, Media and Sport (DCMS) and the Department for Communities and Local Government (2007) *Living Places: stronger communities through culture*, London: Department for Culture, Media and Sport (DCMS) and the Department for Communities and Local Government.

<sup>36</sup> Department for Culture, Media and Sport (DCMS) and the Department for Communities and Local Government (2007) *Living Places: stronger communities through culture*, London: Department for Culture, Media and Sport (DCMS) and the Department for Communities and Local Government.

### 3.3.4 East and South East London City Strategy Pathfinder

The *East and South East London City Strategy Pathfinder* is a Department of Work and Pensions (DWP) pilot that aims to reduce and prevent worklessness and child poverty in the five East London Boroughs<sup>37</sup> by better coordinating the work of different service providers in the worklessness policy space and developing a more customer-focused service delivery model that is tailored to the specific needs of individuals.

The City Strategy Pathfinder is being implemented through a number of interventions including the introduction of Single Points of Access (SPOAs). SPOAs are intended to improve and widen the physical accessibility of employment-related services for the workless, low income and sole parent working families, and provide holistic support by bringing together a range of services that address the multiple barriers to employment at a single point of use. Idea Stores were included in the 12-month SPOA pilot which ran to March 2009. The pilot built on the Job Club service model that has been in place in Idea Stores for several years. Advisors spent one day a week in each of Bow, Chrisp Street and Whitechapel Idea Stores and provided a wide range of joined-up services to residents to support their entry into employment – including client identification and registration, assessment of client needs, provision of support with CV writing, interview advice and guidance, and referrals to other Skillsmatch services such as job brokerage and training courses.

Funding has been secured to continue to provide the SPOA and other services for a further two years. More broadly, Skillsmatch is undertaking a more strategic review of their overall service offer which may result in more significant changes to how their services are delivered in Idea Stores. The Strategy action plan identifies the need for closer collaboration between the Employment Strategy Implementation Group and the Idea Stores to ensure the neutral and open atmosphere of the stores is harnessed to deliver entry to employment services more strategically.

### 3.3.5 Digital Inclusion Strategy

Social and cultural change in the UK has been significantly influenced by digital technology over the past decade. However, digital technology is not easily accessible to all and there are inequities in its distribution. An estimated 17 million people in the UK do not use computers and the internet and there is a direct correlation between this and wider social exclusion issues. There is a risk that if benefits are not distributed equally, a new form of social exclusion referred to as 'digital exclusion' could emerge, creating social divides.

In response to the need to ensure fair distribution of digital technology, the Minister for Digital Inclusion has created a *Delivering Digital Inclusion: An Action Plan for Consultation*<sup>38</sup> which outlines a proposed framework for tackling digital exclusion. The objective of the action plan is to create opportunities for everyone to benefit from digital technology.

Library, learning and information facilities most definitely have a role to play in supporting the Government's digital inclusion agenda and this is acknowledged in the action plan. Internet access is available in all public libraries through the People's Network which was launched in 2000 to help overcome the digital divide. In addition to having access to

---

<sup>37</sup> Greenwich, Hackney, Newham, Tower Hamlets and Waltham Forests

<sup>38</sup> Department for Communities and Local Government (2008) *Delivering Digital Inclusion: An Action Plan for Consultation*. London: DCLG

computers free of charge, users also have access to technical support and advice from library staff. The renewed government focus on digital inclusion invites public libraries to explore options for playing an even stronger role in increasing the proportion of people using ICT services.

### **3.4 Summary**

Sustaining and growing the number of people who use public library, learning and information facilities through the provision of high quality, affordable, accessible and innovative library and information services is an important objective on the Government's agenda, building on the contribution of libraries to a number of priority social and community outcomes. These shared national priorities and their implications for libraries are reflected in the Council's strategic documents including the Community Plan, the Local Area Agreement and the Children and Young People's Strategic Plan.

Idea Stores and libraries are unique contributors to raising skill levels in the UK by virtue of their ability to engage the more hard-to-reach or more reluctant potential learners by providing information and signposting to opportunities that give them the confidence and support they need to progress up the learning ladder from informal learning opportunities, to more formal courses or qualifications delivered by mainstream providers. Idea Stores and libraries can support learning across a wide range of economic and social outcomes, from basic skills provision, to information and advice that enables people to take better care of their health, to advice and skills that support individuals or businesses to successfully enter into and progress through the workforce or marketplace.

Idea Stores and libraries are also seen as an essential component of the wider social and community infrastructure because of their contribution to building strong, sustainable and cohesive communities – another of the Government's key priorities. Idea Stores and libraries offer a neutral and welcoming space that is open to people of all ages and backgrounds. They provide opportunities for people to participate in positive social and leisure activities and help to foster stronger community networks.

The emerging *Tower Hamlets Local Development Framework* reflects national and regional planning, housing and regeneration policies, all of which acknowledge that library facilities are essential in the development of new and existing places. It also sets the broad parameters for the ongoing development and upgrades of existing facilities – namely that they be open and accessible to all groups, located in town centres and aligned with national and local climate change and energy efficiency policy agendas.

The key national, regional and local policy objectives relating to Idea Stores and libraries outlined in this section have informed the development of the strategic objectives and actions outlined later in this Strategy.

## **SECTION 4: TOWER HAMLETS BOROUGH PROFILE**

### **4.1 Population and age structure**

Based on current estimates the 2008 population of Tower Hamlets is 232,042. The numbers of children and young people resident in Tower Hamlets are above the England and Wales national average whilst the numbers of residents aged 40 years of age and older are below the national average.<sup>39</sup>

### **4.2 Ethnicity**

Tower Hamlets is one of the most diverse Boroughs in London. Bangladeshi residents form the largest group after White residents. Together these two groups account for just under 85% of the population. Current estimates do not provide breakdowns by ethnicity and the most up to date source is the 2001 Census. This data can serve as a proxy for estimating the ethnic make up of the current and future population.

The detailed ethnic composition of Tower Hamlets in 2001 was as follows:

- White: 51.4%
- Bangladeshi: 33.4%
- Black African: 3.4%
- Other Asian: 3.2%
- Black Caribbean: 2.7%
- Mixed: 2.5%
- Chinese: 1.8%
- Other: 1.2%
- Other Black: 0.5%

### **4.3 Religion**

The 2001 Census provides information on residents' faith and religious beliefs. The two major religions in the Borough are Christianity (38.6%) and Islam (36.4%). 14.2% of the population stated that they have no religion. Religious and cultural needs must be taken into account in the provision of library, learning and information facilities.

### **4.4 Indices of deprivation**

Tower Hamlets is one of the most deprived boroughs in London with levels of unemployment, overcrowding, and a lack of educational qualifications significantly higher than the national average (although the latter is rapidly improving.)

The most recent national study of deprivation undertaken in 2004 reached the following conclusions about social deprivation in the Borough:

- it is one of the most deprived areas in the country

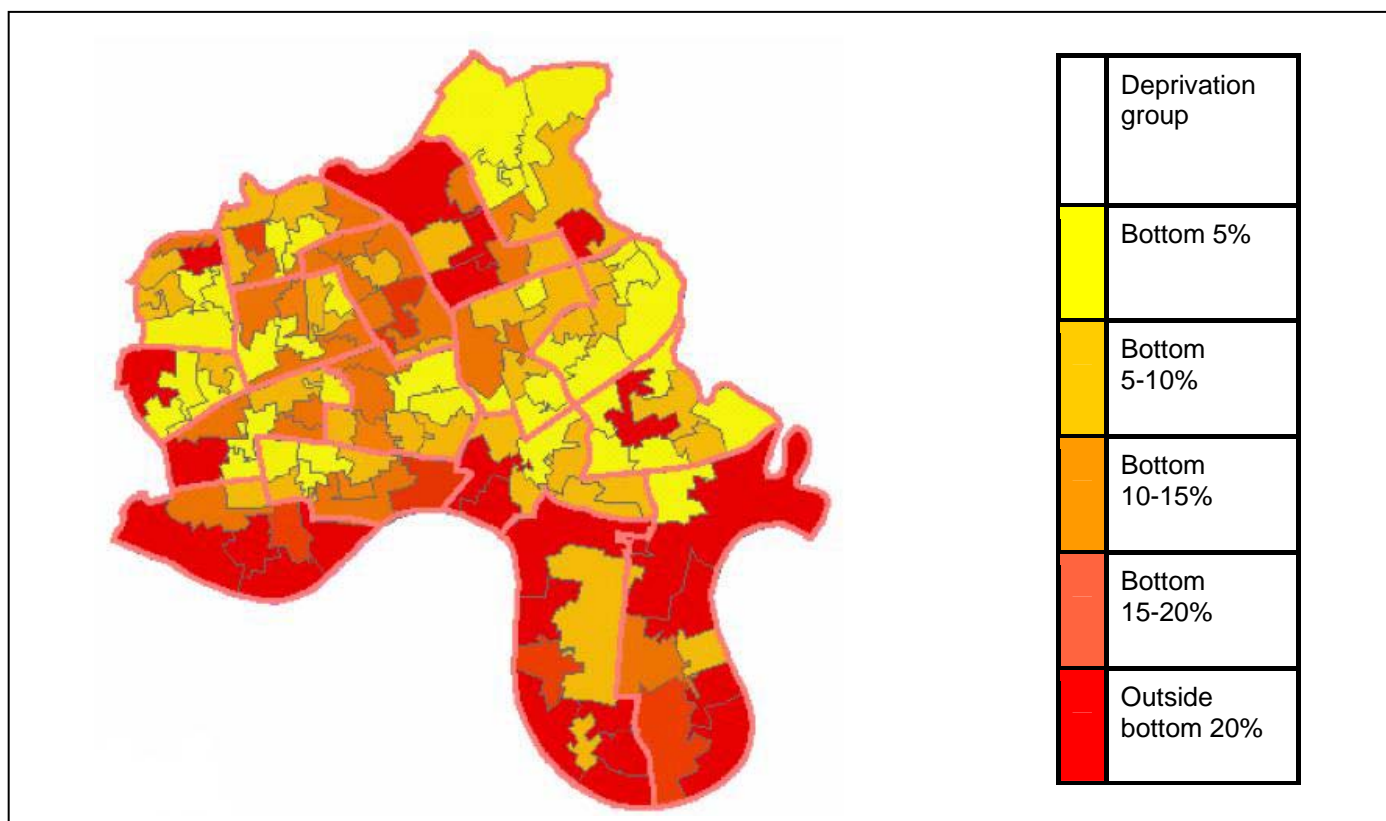
---

<sup>39</sup> Source: GLA 2007 Round PLP Projections (low scenario)

- deprivation is spread across the Borough, with pockets of severe deprivation in all wards
- the Borough, and London generally, has relatively lower levels of employment deprivation and (to a lesser extent) income deprivation than deprived areas in other parts of the country.

A map illustrating multiple deprivation levels in the Borough is shown below. The most deprived areas (bottom 5% nationally) are in yellow, and the least deprived areas (outside the bottom 20% nationally) are in red. The map is split into Lower Level Super Output Areas (SOAs) to show a higher level of detail than on a ward-by-ward level.

**Figure 2: Map of Lower Level Super Output Areas by Index of Multiple Deprivation Rank**



The map illustrates that while there are areas of deprivation right across the Borough there are particular areas where extreme deprivation is predominant. These SOAs are shown to cluster towards the north and east of the Borough, in the wards of Bow East, Bromley-by-Bow and East India & Lansbury. East India & Lansbury contains four of the eight most deprived SOAs across the entire Borough. To the west, Lansbury and Spitalfields & Banglatown also show a significant proportion of particularly deprived communities.

The south of the Borough is shown to be the least deprived area, with St Katherine's & Wapping, Millwall and Blackwall & Cubitt Town all largely with SOAs showing levels of deprivation outside of the bottom 20% nationally.

#### **4.5 Health**

The people of Tower Hamlets face exceptional challenges to their health and well-being and obesity has been identified as one of the most pressing public health challenges. Levels of obesity are linked to premature deaths resulting particularly from circulatory disease.

For the period 2004 - 2006, life expectancy in Tower Hamlets was 75.2 years for men, and 80.2 years for women. This means Tower Hamlets had amongst the worst life expectancy for men in the whole country. In contrast, the best life expectancy was 82.2 years for men and 86.2 for women (Kensington and Chelsea).<sup>40</sup>

Results from the national child measurement programme (academic year 2006/07) show that levels of childhood obesity in Tower Hamlets are higher than average for London and England. The prevalence of obesity in children measured in reception was the 3<sup>rd</sup> highest in the country and the 2<sup>nd</sup> highest in London. The prevalence of obesity in children measured in year six was the 13<sup>th</sup> highest in the country and the 9<sup>th</sup> highest in London. The proportion of children found to be overweight (but not obese) in Tower Hamlets was found to be lower in reception compared to England, but in year six the differences were not significant.<sup>41</sup>

There is currently no reliable local data available on the prevalence of obesity in adults. However, based on the demographic and socio-economic characteristics of the population, NHS Tower Hamlets estimates that about 20 per cent of adults in Tower Hamlets are likely to be obese.<sup>42</sup>

## **4.6 Educational attainment and skills**

### **GCSEs**

Last summer 41% of pupils achieved 5 A\*-C grade GCSEs, including English and mathematics. This has doubled since 2000. Tower Hamlets is making the fastest improvement in the country at GCSE and continues to close the gap with the national average. For example, in 2005 the gap with the national average stood at 14% - it's now closer to 5%.

### **Key Stage 2 (11 year olds)**

The percentage of 11 year olds achieving the target level for their age in mathematics (80% compared to national figure of 79%) and science (89% compared to 88%) is now above national averages and results for English (81%) are at the national average.

### **A Level attainment and Level 2 and 3**

The A Level average points score per candidate improved considerably from 2007 results by 18 points to 639.5 in 2008.

---

<sup>40</sup> Tower Hamlets Primary Care Trust (2009) *Tower Hamlets Public Health Report*. World Wide Web: <http://publichealth.thpct.nhs.uk/PublicHealthReport/index.aspx?pid=55>.

<sup>41</sup> Tower Hamlets Primary Care Trust (2008) *Healthy Weights, Healthy Lives in Tower Hamlets*. London: Tower Hamlets Strategic Partnership.

<sup>42</sup> Ibid.



Tower Hamlets has significantly improved the number of young people achieving Level 2 qualifications by the age of 19, narrowing the gap with the national average.

#### *Young people progressing onto Higher Education*

More of our young people than ever are going on to higher education. In 2008, 919 young people under the age of 20, resident in Tower Hamlets, were accepted by Higher Education institutions. This compares to 771 in 2006. More of our young people are also applying to go into Higher Education.

#### *Areas for improvement*

The Council has set itself the ambitious target of raising GCSE results to be the best in the country. This target is underpinned by a detailed action plan which has an emphasis on evidence-based intervention and personalised learning to support all pupils to maximise their potential - to further accelerate attainment at Key Stage 4.

Further targeted work is planned to enable young people to secure higher A-Level grades. At the same time the Council and its partners want to build other routes (e.g. the new Diplomas) to higher education and career success. And although more young people are going on to higher education there is commitment to further increasing this number and ensuring that more young people from low income backgrounds access these opportunities.

## **4.7 Employment**

Tower Hamlets has one of the highest unemployment rates in the country and many residents are not economically active. Only 58% of the working age population is in work, compared to 71% in London and 74.4% nationally. Unlike many areas with high levels of unemployment, lack of jobs is not an issue. Tower Hamlets' economy was ranked first in the country in terms of economic growth. As well as the wealth of jobs created through major investment in Docklands and the City Fringe there has been a steady growth of the small business sector.

According to the GLA claimant count in October 2008 there were 7,960 local residents in receipt of unemployment related benefits (Job Seekers Allowance (JSA)). 2,325 residents claiming JSA are under 25 years of age and 3,820 are between 25 and 44 years old and 1,610 are over 45 years of age. Of the 50,200 local residents economically inactive 52.7% are under 25. Unemployment among 16-24 year olds is 17.7% compared to an Inner London average of 11.8% and Outer London average of 9.1%.

The NEET (not in education, employment or training) figures for those aged 16-18 are high, although concerted effort through the Council's Children's Services and Connexions services over the last two years in response to the Local Area Agreement partnership has reduced this figure from 10.9% (2006/07) to 6.6% (2008/09).

There are high numbers of residents claiming incapacity benefit, with 11,490 claimants in May 2008. Just over half of claimants will have been claiming for over five years. 43% of

claimants claim on mental health grounds, with the next group being muscular skeletal (15%) and respiratory or circulatory reasons (4%), 26% claim on other medical grounds.

#### **4.8 Projected changes in population 2008 to 2018**

The population of Tower Hamlets is set to increase dramatically over the ten years from 2008 to 2018. This section sets out some of the main projections and headline figures.<sup>43</sup>

*At Borough level*

- By 2018 the total population is set to rise by 48,011 to 280,053.

*At LAP level*

- Each LAP area will experience an increase in density by 2018.
- The LAPs with highest number of residents in 2008 were LAPs 1 and 8 (both have a population of more than 37,000).
- By 2018, the LAPs with the highest number of residents will be LAPs 1, 6, 7 and 8.
- The lowest increases in overall population will be in LAPs 4 and 5.
- There will be a marked increase in the population in the eastern LAP areas of the Borough and on the Isle of Dogs, resulting in the majority of residents living in this part of the Borough.

The overall projections for each LAP are shown in the table below:

**Figure 3: Population projections by LAP area for all residents – 2008 and 2018**

	<b>2008</b>	<b>2018</b>	
<b>LAP</b>	<b>All residents</b>	<b>All residents</b>	<b>Percentage change</b>
<b>1</b>	39,374	42,649	8.32
<b>2</b>	24,602	28,614	16.31
<b>3</b>	27,923	31,549	12.99
<b>4</b>	25,047	25,654	2.43
<b>5</b>	21,554	22,562	4.68
<b>6</b>	27,812	38,326	37.80
<b>7</b>	27,975	35,540	27.04
<b>8</b>	37,756	55,157	46.09
<b>Total</b>	<b>232,042</b>	<b>280,053</b>	<b>20.69</b>

*Source: © GLA 2007 Round Ward Population Projections (low)*

<sup>43</sup> GLA 2007 Round PLP Projections (low scenario)

## SECTION 5: CURRENT SERVICE AND IDEA STORE NETWORK PERFORMANCE

### 5.1 Visits and engagement

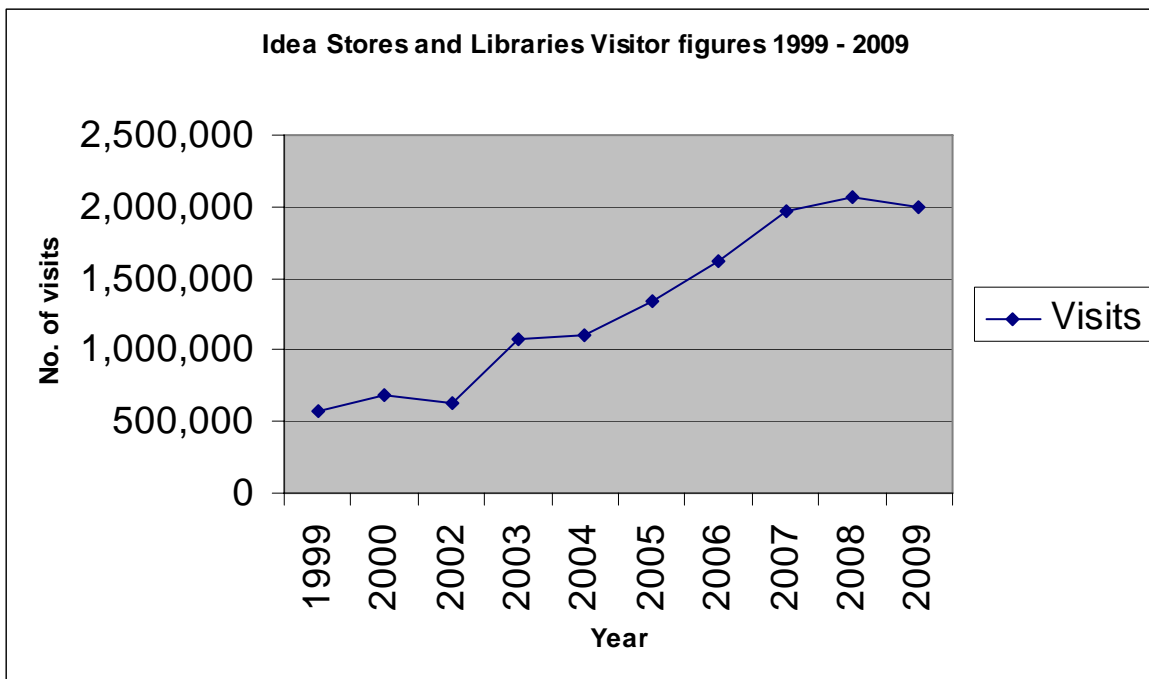
The development of the initial four Idea Stores has transformed library and information service performance from being the worst in London to one of the very best. Visitor numbers continue to buck the national trend and have risen to over two million (now well above the national Public Library Service Standard) and Tower Hamlets has achieved outputs anticipated for the full network of seven Idea Stores with only four in place.

The table below demonstrates the dramatic transformation in participation achieved since adoption of the Idea Store Strategy. The latest visitor figures show that visits within the existing network are beginning to plateau. However, geographical analysis has demonstrated that certain areas of the borough presently have relatively low visitor numbers and there is potential latent demand. It should also be noted that in 2008/09 visitor numbers have declined at Canary Wharf Idea Store due to a major construction project being carried out above the store. It is expected that visitor figures here will recover throughout 2009/10 and again reach 2007/08 levels.

**Figure 4: Visitor figures by London rank**

<b>Indicator</b>	<b>1999/2000</b>	<b>2007/2008</b>	<b>% Change</b>
<b>LBTH Visits per 1,000 residents</b>	<b>3,135</b>	<b>9,598</b>	<b>+ 206</b>
Visits per 1,000 – London rank	31 <sup>st</sup>	2 <sup>nd</sup>	
Visits per 1,000 – London top	12,675	10,527	- 17
Visits per 1,000 – London bottom	3,078	4,463	+ 45
<b>LBTH Total visits</b>	<b>568,464</b>	<b>2,066,436</b>	<b>+ 264</b>
Total visits – London rank	32 <sup>nd</sup>	6 <sup>th</sup>	
Total visits – London top	2,865,788	2,582,208	- 10
Total visits – London bottom	568,464	769,493	+ 35

**Figure 5: Visitor figures graph**



Not only do Tower Hamlets Idea Stores and libraries achieve some of the highest visitor figures in the country, they are also highly successful in attracting the widest range of people. The latest participation data for National Indicator 9 places Tower Hamlets third in London and fourth in England for the percentage of residents using library services.

<b>NI 9: Percentage of the population using libraries</b>	
Tower Hamlets	56.6%
London average	51.9%
National average	48.5%
London rank	3 <sup>rd</sup>
National rank	4 <sup>th</sup>

The 2006/07 Public Library User Survey (PLUS) of users over the age of 16 clearly demonstrates that Tower Hamlets Idea Stores and libraries are successful at attracting users of all ages and from different background. The tables below sets the PLUS data against GLA population data sets to determine the level to which the Idea Store and library user base is representative of the overall population.

**Figure 6: Idea Store and library users by ethnic background (GLA 2007 Round Ethnic Group Projections – PLP Low)**

<b>Ethnicity</b>	<b>% of users according to PLUS 2006/07</b>	<b>% of residents as part of the total population over 16 years</b>
White	45.2	58.0
Mixed	4.8	n/a
Black Caribbean	2.9	2.2
Black African	6.6	2.6
Black Other	0.7	1.2
Indian	3.9	1.9
Pakistani	1.8	0.5
Bangladeshi	26.7	26.7

Chinese	3.6	3.2
Asian Other	n/a	1.4
Other	2.4	2.3

The PLUS data shows that generally engagement across all ethnic minority groups is in line with the borough profile. On the contrary, the percentage of users from a white background is below the expected value.

**Figure 7: Idea Store and library users by age (GLA 2007 Round Age Group Projections – PLP Low)**

Age range	% of users according to PLUS 2006/07	% of residents as part of the total population over 16 years
15 – 19	11.0	6.6
20 – 24	17.9	9.7
25 – 34	32.9	34.0
35 – 44	17.1	21.6
45 – 54	9.6	11.5
55 – 64	4.6	6.9
65 – 74	3.7	5.2
Over 75	2.9	4.5

The data indicates that engagement across all age groups is broadly in line with the population profile; with an over representation of those aged 20 – 24.

## **5.2 Overall satisfaction with Idea Stores and libraries**

Since implementation of the Idea Store Strategy, satisfaction with library and information services amongst residents (users and non-users) has increased. The proportion of residents who say libraries in the Borough are good or excellent has grown by 20 percentage points, from a low of 35% in 2000/01 to a high of 55% in 2007/08.<sup>44</sup> However, at the same time resident satisfaction continues to lag behind the rest of London.

Satisfaction amongst users as measured by the Public Library User Survey is significantly higher, and compares very favourably to other London local authorities. The latest results from 2006/07 place Tower Hamlets' user satisfaction rating 4<sup>th</sup> in inner London and 14<sup>th</sup> in London overall. 88% of users rate the service as good or excellent. This is of particular importance given that Tower Hamlets has one of the highest participation rates in the country.

**Figure 8: User satisfaction according to PLUS**

Indicator	Value
<b>Overall user satisfaction CIPFA PLUS</b>	<b>88%</b>
London rank	14 <sup>th</sup>
London top percentage	95%
London bottom percentage	80%

<sup>44</sup> Satisfaction ratings according to the Annual Residents Survey

Given the disparity in user and resident satisfaction and the fact that that the services has an extremely high reach, a key focus of future work will be more effective targeted communication to non-users.

### 5.3 Engagement and satisfaction – core library and information services

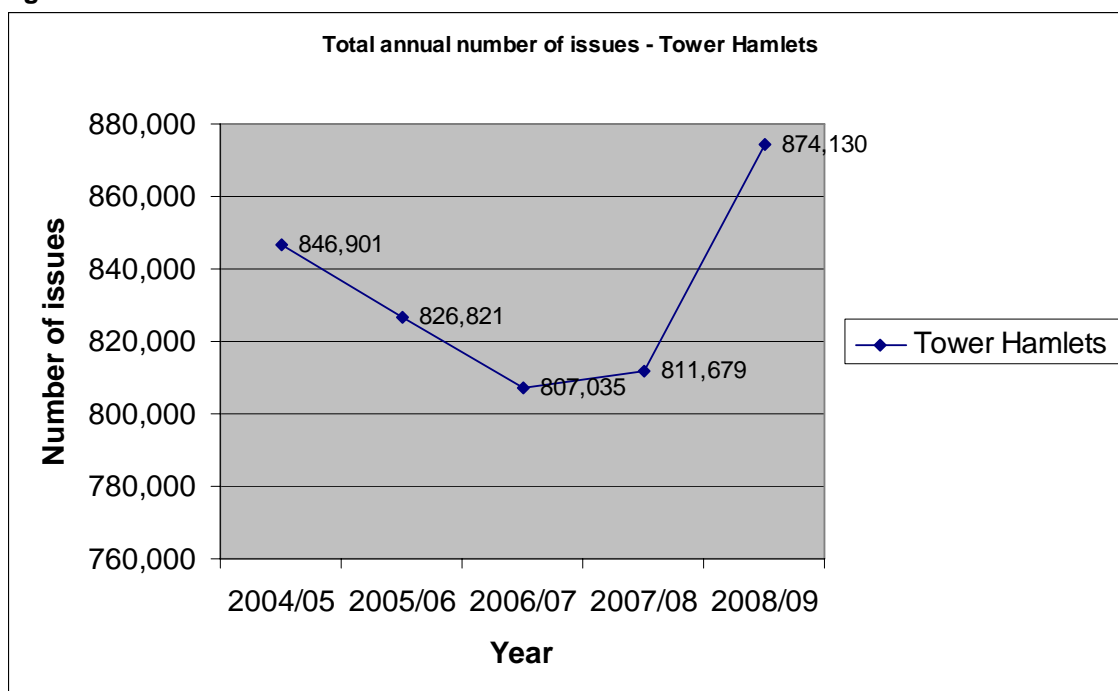
Overall engagement and satisfaction ratings provide some indication of service quality, and more detailed analysis of the core service offer is needed to identify those areas of service provision which could be improved to further drive up customer and resident satisfaction.

Since implementation of the original strategy, Idea Stores and libraries have been able to attract a large number of visitors and the trend has continued since the opening of the first Idea Store. The wider range of services provided by Idea Stores, their location in easily accessible places and their retail environment have been central to this unprecedented increase in visits over the last ten years.

While to date, quite rightly, the focus has been on driving up participation from the lowest in London to record levels, the next stage in Idea Store development will need to be a clear focus on the customer experience. While clearly having amongst the highest participation and engagement rates in the country is testament to the quality of the service provided in itself, a concerted focus on quality and core services should impact positively on satisfaction ratings.

While the number of visitors is ever-increasing, this has not equated to an equally dramatic increase in book issues. Until 2006/07 book issues followed the national and regional downward trends. Since 2007/08 the Idea Store and Library Service has implemented a range of activities to successfully reverse this trend locally and book issues increased by more than 60,000 in 2008/09. Figure 10 and Figure 11 below set out this development.

Figure 9: Book issues in Tower Hamlets



In addition, at 20% of the borough's population as measured as part of the Comprehensive Performance Assessment, the number of active borrowers as a percentage of the population falls just below the Inner London average, which suggests that borrowers do not borrow as many items as elsewhere leading to below average borrowing per resident.

**Figure 10: Inner London active borrowers 2007/08**

	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008/09	Active Borrowers as a percentage of population % (2007/08)	Population (CIPFA 2007-08 Actual)
<b>Inner London</b>	<b>601,717</b>	<b>593,893</b>	<b>584,699</b>	<b>572,302</b>	<b>n/a</b>	<b>21%</b>	<b>2,748,000</b>
Camden	51,138	48,119	50,269	48,240	n/a	21%	231,000
Greenwich	31,068	37,072	34,640	32,791	n/a	15%	223,100
Hackney	36,014	38,367	39,637	42,332	n/a	20%	209,700
Hammersmith & Fulham	38,764	40,560	35,148	35,619	n/a	21%	172,500
Islington	45,028	44,196	44,030	44,304	n/a	24%	187,800
Kensington & Chelsea	44,160	40,715	37,086	36,007	n/a	20%	178,600
Lambeth	42,754	41,570	39,679	36,749	n/a	13%	273,200
Lewisham	58,668	43,991	42,769	49,916	n/a	19%	258,500
Southwark	50,039	53,091	53,120	54,074	n/a	20%	274,400
Tower Hamlets	43,258	51,374	55,180	42,600	41,734	20%	215,300
Wandsworth	76,001	72,063	71,630	68,041	n/a	24%	281,800
Westminster	84,825	82,775	81,511	81,629	n/a	35%	234,100

Considering the advantages brought by Idea Stores, Tower Hamlets' active borrowers could be much higher than current performance. There is greater potential to improve the percentage of residents who are borrowers. Equal efforts should be put into both attracting visitors and retaining them as active members.

In order to continue the positive trend achieved over the last two years, a detailed reader development programme should be developed underpinned by careful analysis of user feedback, performance information and a careful review of existing book stock, book displays and book stock selection. Building on the successful retail-influenced design and customer service ethos developed through the implementation of the original Idea Store Strategy, this reader development initiative should draw on industry best practice in book retailing.

## **5.4 Existing Network and Catchment Areas**

### **5.4.1 Identifying Catchment Areas**

The original Idea Store Strategy made a commitment to completely overhaul library service provision and open a total of seven Idea Stores. Tower Hamlets has already achieved its ambitious original target outputs for a network of seven Idea Stores with only four stores in place. Detailed mapping suggest that the original number of seven service points may still be required to make the most effective contribution to the delivery of community plan outcomes. This is particularly important in the light of projected population growth, especially in the East of the borough.

The maps below show the existing Idea Stores and libraries, as well as libraries outside the borough, with their catchment areas. Catchment areas can be defined in terms of standard distances to a service point or through detailed analysis of users' home postcodes.

Figure 12 identifies 1-mile catchment areas for Idea Stores and Libraries in line with the Public Library Service Standard for geographical distribution. The map also shows those library facilities located outside Tower Hamlets but within one mile of the borough boundary. Overall, the map demonstrates good geographical coverage at present, with an area of low coverage in the Bromley-by-Bow area.

Figure 13 takes a more detailed approach to mapping participation based on active membership (those who have borrowed an item in the past 12 months). Active members have been allocated to Super Output Areas (SOA), a geographical unit developed by National Statistics for Census purposes. The darker the shade of an area, the higher the concentration of borrowers within it.

Due to changes since the SOA boundaries were drawn for the 2001 Census, there are a number of anomalies which need to be taken into account when analysing Figure 14. SOA boundaries were drawn to result in areas with approximately equal population sizes. This means areas vary greatly in geographical size. Since 2001 significant development has occurred in some of the larger areas, meaning by 2009 their population in many cases is likely to be significantly higher than that of other areas. As a result, some larger areas appear to have a higher than usual concentrations of borrowers. For the purpose of analysis of those areas not well served, some allowance will therefore need to be made. The areas in question are: Leamouth and Blackwall Reach, Fish Island, Ailsa Street, Canary Wharf and Millennium Quarter and to a lesser extent along the Limehouse Cut.

#### **5.4.2 Clusters of High and Low Usage**

Taking the limitations outlined above into consideration, there are still some distinct areas of particularly high and low usage. There are larger clusters of high usage around Idea Store Whitechapel, Idea Store Chrisp Street, Idea Store Bow and Watney Market Library. There are far fewer SOA with higher usage around Bethnal Green Library and Cubitt Town Library. Areas of particularly low active borrower rates can be found in the north-west of the borough around Dorset Library, in the Wapping area, in the south of the Isle of Dogs, Mile End and near Bromley-by-Bow station.

Whilst active borrower density is not a full representation of all library and Idea Store usage as it does not capture those who use the service for other purposes, they provide a good indication of user distribution. The findings here have been compared to the distribution of users according to the Public Library User Survey 2006 and there are clear correlations, in particular in relation to the Bromley-by-Bow, Mile End and Wapping areas.



Critically, Bromley-by-Bow, Mile End and the area to the north-west of the borough are some of the most deprived neighbourhoods in the country, as is demonstrated in Figure 15. The southern Isle of Dogs and the Wapping area have some of the lowest public transport accessibility ratings in the borough. Finally, physical barriers also have an impact on usage patterns and this is particularly evident in relation to the Highway cutting off Wapping, the Liverpool Street – Stratford and the Hackney railway lines closing off the area to the northwest and the Bromley-by-Bow and Mile End areas, which are intersected by a number of railway lines and arterial roads. Figure 16 shows levels of public transport accessibility for existing service points.

Figure 11: Idea Stores/Libraries with 1 mile catchment areas

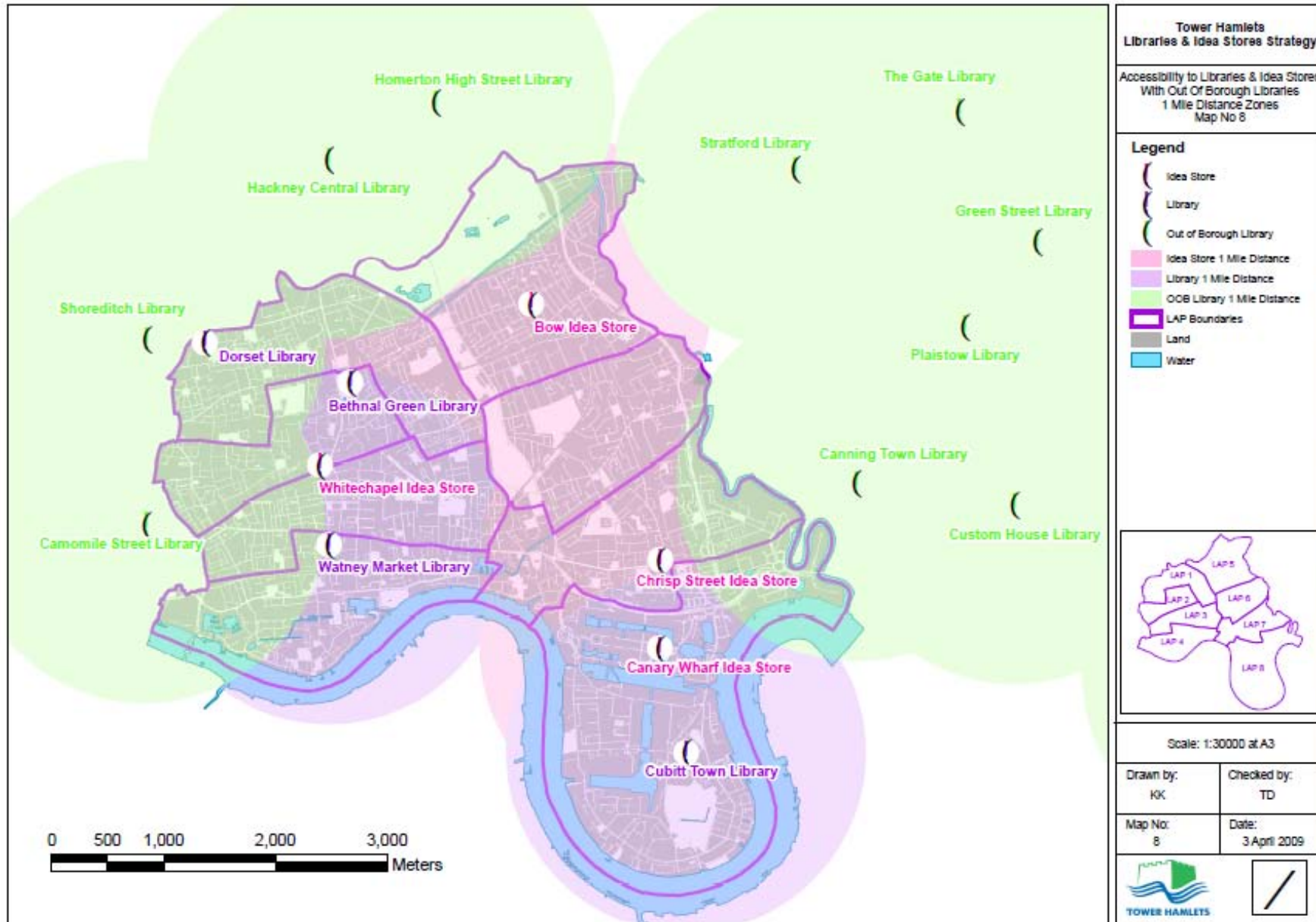


Figure 12: Idea Stores/Libraries with user density by output area

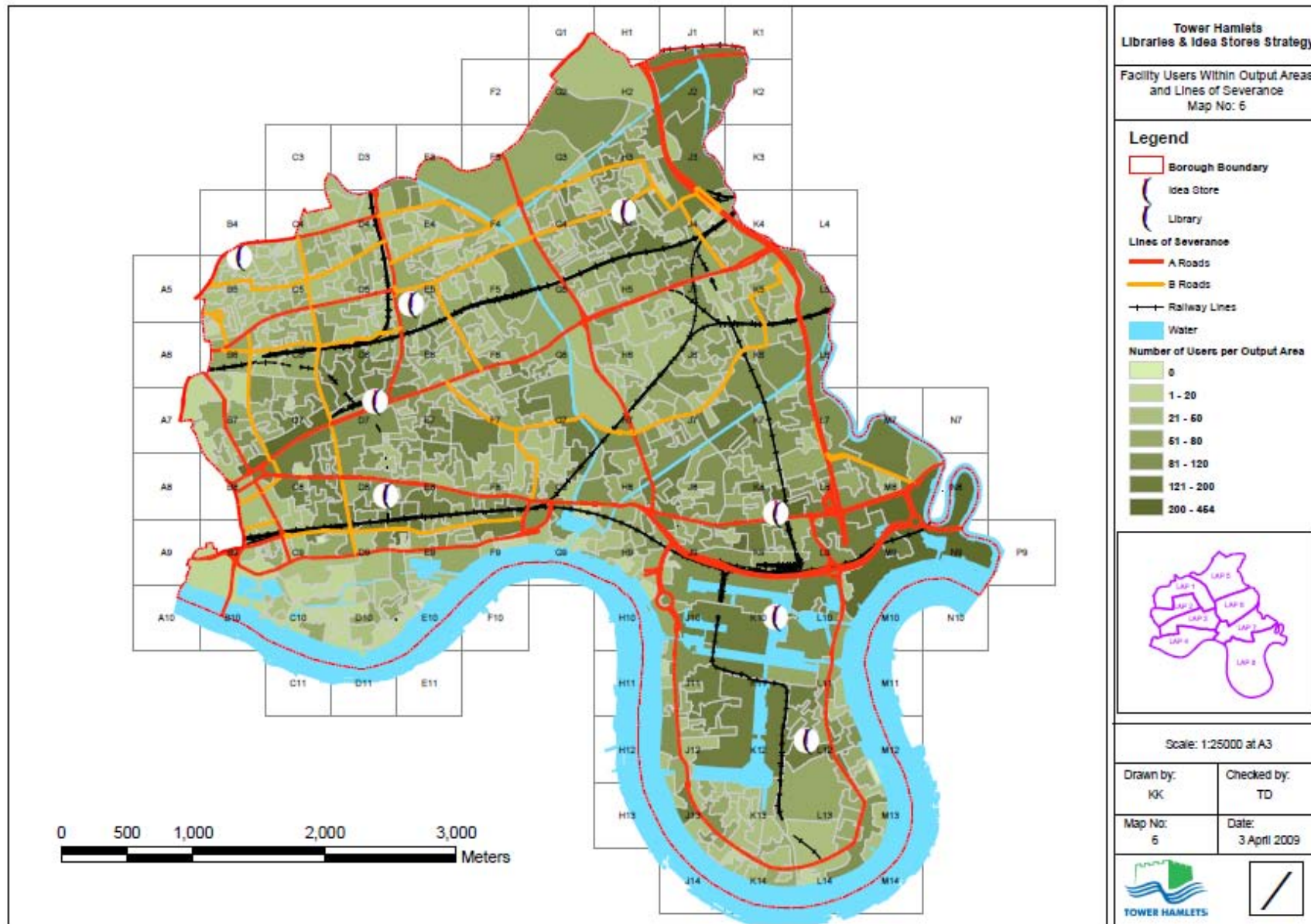


Figure 13: Idea Store and Library Locations in relation to areas of deprivation

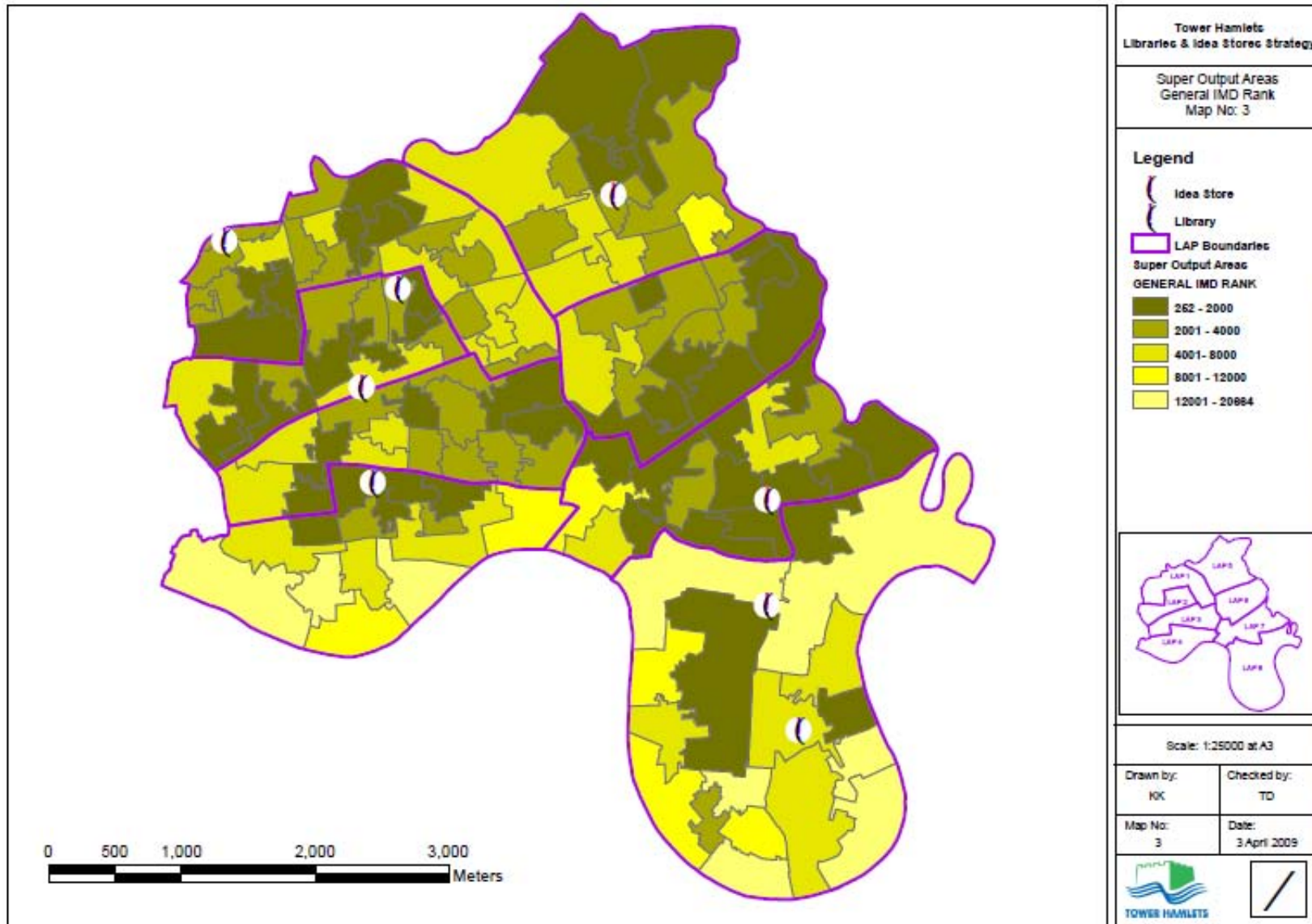
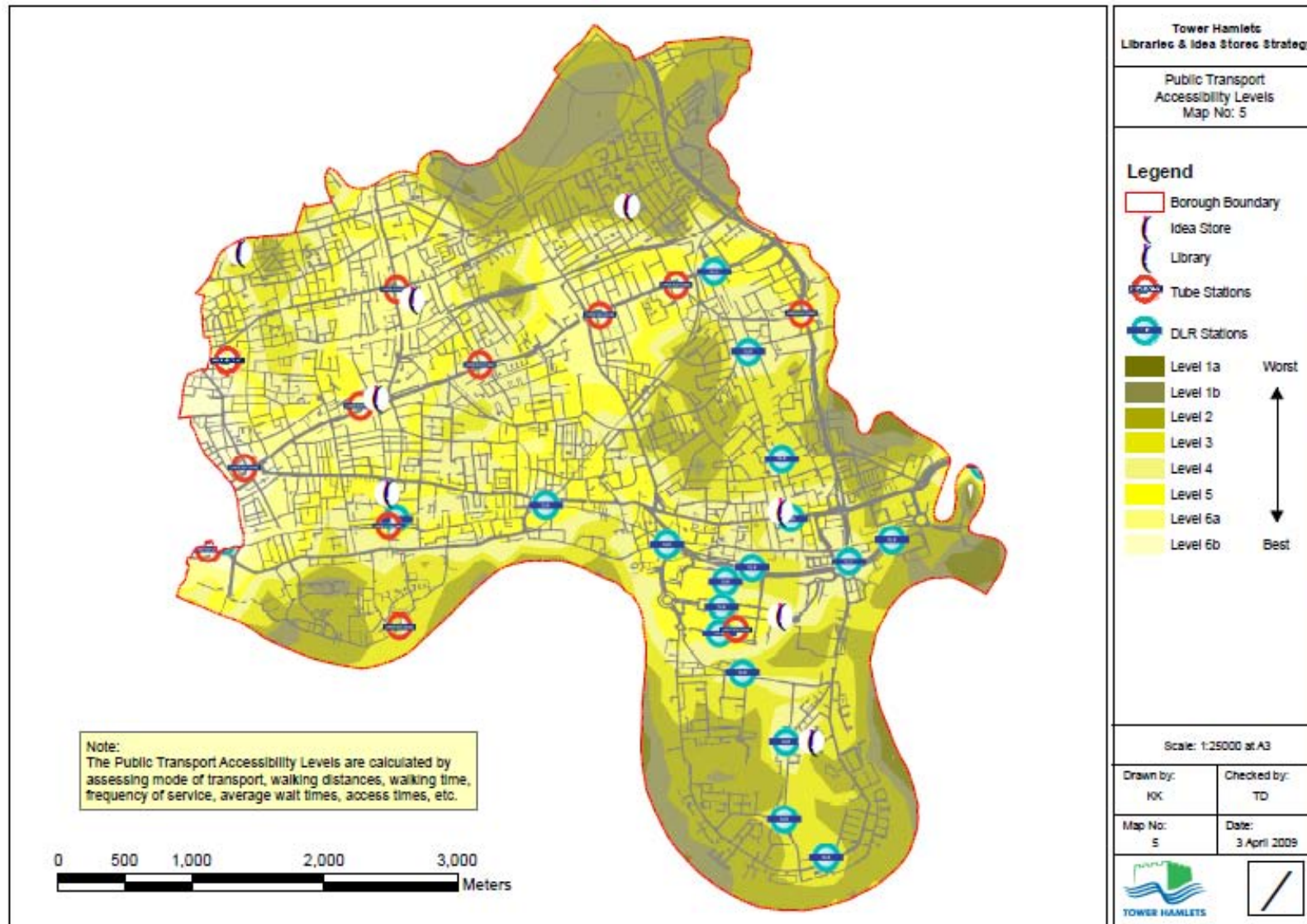


Figure 14: Public Transport Accessibility of Idea Stores/Libraries



### 5.4.3 Possible future sites

Based on the identification of the impact of the Idea Store network on user distribution to date it is now possible to refine the location recommendations made in the original Idea Store Strategy. The existing Idea Stores clearly have larger catchment areas than the remaining libraries. The exception here is Watney Market, which because of its town centre location already addresses a key characteristic of the Idea Stores. The catchment areas of the libraries remain relatively small.

The medium to long-term objective of a modern and fully accessible network of Idea Stores remains central to the Council's provision for library, learning and information services. Further work on feasibility will need to be undertaken and the locations identified here need to remain subject to review as the Idea Store Strategy 2009 sets the vision to 2020 in line with the LDF and Community Plan. The identification of sites serves as the framework for future decision-making and, in particular, in the current economic climate, will be subject to continued review. It is not proposed to undertake any library replacement over the coming two years to ensure the service development and improvement aspects can be fully embedded before embarking on the next stage of development. The business case for any part of a reconfigured network would have to be part of the service analysis underpinning any proposals for additional Idea Stores. For this reason, this strategy does not propose the closure of libraries.

The emerging LDF Core Strategy identifies the need to focus community and cultural facilities in town centre locations to ensure the sustainability of those centres and make facilities accessible to the widest number of people. The retail location criteria for Idea Stores support and conform to the LDF and the location criteria set out in the original Strategy have been validated by detailed market research with residents.

Potential locations have been assessed against customers' preferred engagement channels, the corporate strategy contained in the LDF, as well as analysis of catchment areas. The schools investment programmes Building Schools for the Future (BSF) and Primary Capital Programme provide significant opportunities to deliver value for money in capital project delivery. Where BSF/Primary Capital Programme sites are aligned with town centre locations, school developments may provide excellent opportunities for future Idea Stores. An engagement process for the Idea Store Service to feed into BSF planning will ensure efficiencies are secured wherever possible.

The locations shown in the map below have been identified to address gaps in the network and provide more equitable access to services whilst ensuring stores are located in the most appropriate town centre locations. They are:

#### *Crossharbour/Wood Wharf*

An Idea Store in this location was proposed in the original Idea Store Strategy and remains relevant. It would help bring people at the southern part of the Isle of Dogs within easy reach. Crossharbour has been identified as a new multi-use town centre. Alongside the existing supermarket provision, it is expected that the town centre will provide a range of other retail outlets as well as community facilities and a health

centre. The town centre will be adjacent to Crossharbour DLR station and will be served by buses from across the Isle of Dogs.

The lease of Idea Store Canary Wharf will come to an end in 2019 and forward planning for replacing this facility will need to commence well in advance. The Council has secured a potential replacement facility within the Wood Wharf development to the east of the existing Canary Wharf estate and this may be a suitable alternative to a Crossharbour location. Both Crossharbour and Wood Wharf would place the facility within an accessible shopping district. Unlike the Canary Wharf mall, Wood Wharf and Crossharbour are expected to be more focused on day to day shopping rather than fashion retail making them more everyday destinations for local residents. Further detailed feasibility work will need to be undertaken to determine the best way forward for Idea Store provision on the Isle of Dogs.

### *Watney Market*

Watney Market Library presents an ideal opportunity for expansion of the library, learning and information offer within an upgraded facility. Throughout 2008/09 the Idea Store service implemented certain elements of the Idea Store concept within the existing library and this has resulted in a 20% increase in visitor figures on 2007/08, making Watney Market the most visited of the existing libraries. However, scope to further implement the Idea Store concept is presently limited because of the small size of the retail unit it occupies.

The emerging Town Centre Implementation Programme identifies Watney Market as one of three priority town centres for improvement, expansion and development. Community facilities form a key element of town centres and an Idea Store in this location would enhance the offer to town centre visitors. Further work will need to be carried out in conjunction with the Development & Renewal Directorate to identify the most appropriate way on building on the successful changes made to Watney Market Library and enable its expansion and transformation into an Idea Store.

While the store will not overcome the issue of the severance of the Wapping area caused by the Highway, it is expected that an enhanced and upgraded town centre will become a more attractive destination to residents in that area and more will be making this journey. There is no identifiable town centre location in Wapping itself, making Watney Market the most viable option for an Idea Store. In 2010 the East London Line stations at Wapping and Shadwell will also re-open as part of London Overground with significantly improved frequencies. This will have an impact on public transport accessibility levels and enable residents in the Wapping area to more easily access their nearest town centre.

### *Bethnal Green*

The Council recognises the affection some members of the community have for the Bethnal Green Library building. An Idea Store Bethnal Green was identified in the original Idea Store Strategy and there continues to be a need to provide 21<sup>st</sup> century library, learning and information services in this part of the borough.

As well as investigating the most accessible location for library and information services in the area, the Council will continue to work towards securing the long-term future of the building within the context of developing the best possible solutions for local residents.

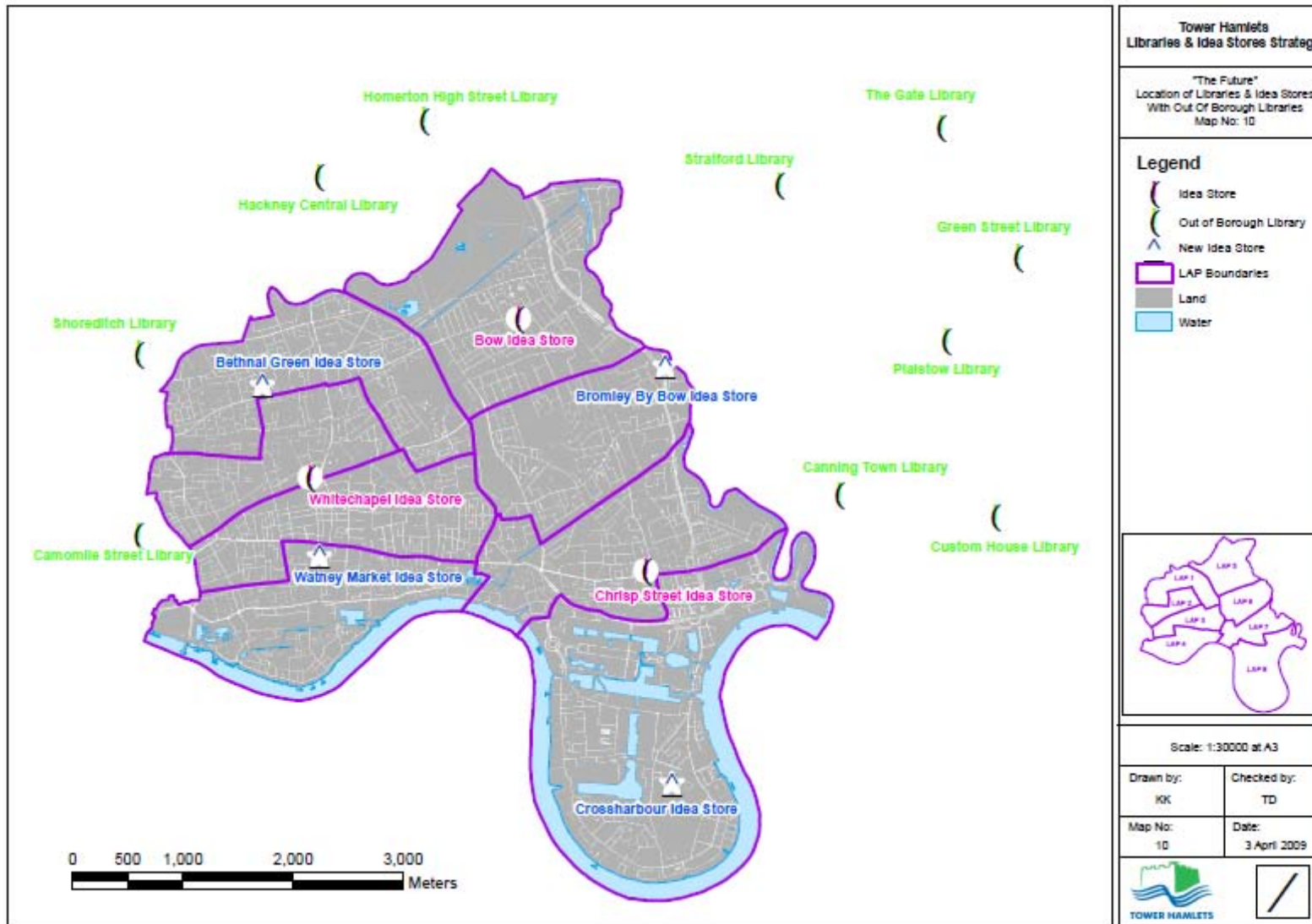
### *Bromley-by-Bow*

The Bromley-by-Bow masterplan identifies the area to the north-east of the station as the location of a new town centre, primary school, park and housing. This will create a focal point for the area providing a more clearly defined core to Bromley-by-Bow. Whilst on the eastern side of the A12, significant improvements to crossings are proposed. The town centre would retain a major supermarket with additional shopping alongside. It would be located adjacent to the underground station and new bus routes are planned to serve the area.

An Idea Store in this location would not only serve the current residents of the Bromley-by-Bow area, but will also provide a new facility for emerging communities throughout the Leaside area, which is expected to see significant population increases. The store would be accessible by public transport with the area already having high accessibility ratings, which are likely to improve.



Figure 15: Potential future Idea Store network distribution



## 5.5 Efficiency

### 5.5.1 Service Efficiency

The development of the existing Idea Store network has benefited from a considerable amount of external funding and the Council and its key partners have invested heavily to build new facilities.

Bringing together library, information and learning services was strongly supported by the Learning and Skills Council who invested in the new facilities. The Lifelong Learning Service anticipates that the new Skills Funding Agency will provide future funding opportunities for lifelong learning provision in the Idea Stores. Additionally, Tower Hamlets College as a key partner in the original Idea Store Strategy continues to contribute to the service both financially and in terms of learning provision, particularly to Idea Store Whitechapel.

In order to maximise return on its own and partners' investment, the Council must continue to fully capitalise on the benefits these assets can offer.

In the current economic climate, it is important that the Idea Store service looks for opportunities to increase value for.

Performance varies significantly between sites in terms of visitor figures, cost per visit and user satisfaction. The table below sets out these key comparators for each site.

Site	Visits 07/08	Satisfaction Rating (PLUS 2006)	Cost Per Visit
<b>Idea Stores</b>			
IS Whitechapel	649,203	85.80%	£3.00
IS Chrisp Street	461,714	90.20%	£2.29
IS Canary Wharf	334,986	95.40%	£3.19
IS Bow	315,691	90.70%	£3.43
<b>All Idea Stores</b>	<b>1,761,594</b>		<b>£2.93</b>
<b>Libraries</b>			
Bethnal Green	109,882	81.30%	£8.47
Watney	107,793	78.60%	£6.66
Cubitt Town	68,505	81.60%	£6.16
Dorset	7,099	76.00%	£8.47
<b>All Libraries</b>	<b>293,279</b>		<b>£7.26</b>

Satisfaction ratings with libraries generally lag behind those for Idea Stores. More crucially, the cost per visit to Idea Stores stands at £2.93 (2007/08) compared to more than double that in the remaining libraries at £7.26. This places the cost per visit for Idea Stores well below the Inner London average of £3.61 and below the London average of £3.51. The overall cost per visit in

Tower Hamlets in 2007/08 was £3.59, placing the service just below the Inner London average.

Whilst cost per visit is one indicator, the overall cost envelope for Idea Stores and Libraries is also subject to detailed review and a number of activities are proposed to deliver further efficiencies. A number of these have already been put in place through the corporate budget planning process.

Activities to bring about further service efficiencies for reinvestment include a review of customer footfall throughout the day to ensure staffing levels meet customer usage patterns, the introduction of further self-servicing systems, and the realisation of benefits derived from the introduction of consortium procurement and cataloguing systems.

### **5.5.2 Idea Store Local**

A smaller and more flexible generation of Idea Stores is required if the network is to be completed in a way that will allow the service to fully meet the needs of the community and remain within projected revenue budgets.

The Idea Store 'Local' concept builds on the convenience store model developed by major supermarket chains. An Idea Store 'Local' provision would be smaller in size and would focus on high quality core service offer and high quality service presentation. These services would include book and audio-visual lending, advice and information, family and community learning, ICT access and cultural events and activities. Idea Store 'Local' can be easily located within existing town centres as the space requirement would be significantly smaller. They do not have to be purpose built facilities but could be located in existing retail units on high street frontages, thus contributing to the revitalisation of town centres in economically challenging times.

The strategy does not commit to building any further Idea Stores but rather sets out a framework for decision making based on a series of tests and targeted areas for project development. Any related project will need to be developed within existing corporate governance frameworks and with relevant decisions being made at the relevant times by Elected Members.

### **5.5.3 Co-location with other services**

As part of the localisation of services, Idea Stores present an opportunity for co-location or shared 'back of house' services with other public services where such alignment would not conflict with the strategic objectives of the Idea Store Strategy and the clear direction provided by residents through the market research.

Idea Stores offer advantages as key delivery partners for a wide range of community-focused services such as health and employment as identified by residents (see Section 6). They offer neutral, non-judgmental community spaces that help to overcome some of the stigma attached with accessing

certain services. They offer access to high quality information and resources and access to the internet. And they are open to people of all ages, ethnicities and backgrounds.

Idea Stores are strong vehicles for acting as 'service hubs' that provide information and services about a range of issues that affect the economic and social well-being of individuals and communities. At the same time, careful consideration needs to be given to the types of services that can be delivered from Idea Stores to ensure the built up 'customer capital' is not eroded.

Where co location can be achieved without detrimental impact on the highly successful Idea Store brand and service, and can provide efficiencies and enhanced customer experience they should be pursued. The emerging Channel Access Strategy is central to the way the Council will be managing a wide range of customer interactions in the future. As that strategy further develops, it is recommended that synergies should be explored in detail.

#### **5.5.4 Information and Communication Technology**

Information and Communication (ICT) technology is developing rapidly and this is likely to have a significant impact on the way library and information services are provided in the future. These range from online access services, Web 2.0 functionality and in-store provision to the possibility of introducing e-books and other download services. The emerging Channel Strategy is seen as particularly important for this area and there is considerable potential for new access channels to be opened up within Idea Stores.

Over the last year, the Idea Store Service has taken a significant step forward through the introduction of a new library management ICT system. This enables customers to access library and information collections of eleven other London boroughs through, leading to a much wider selection of items to choose from. Further elements of the joint library management system are to be rolled out in 2009/10, including improved self-servicing through the targeted roll-out of radio frequency identification (RFID) technology. This technology, allows items to be issued and returned more easily through self-service and simultaneously acts as a security device on items.

Government has expressed its ambition to make the UK a more digitally inclusive society, providing access to digital technology for all. Initial proposals include the distribution of laptops to school children, the introduction of high speed broadband, and the roll out of comprehensive wireless networks. Whilst for the foreseeable future, the computer provision (The People's Network) in Idea Stores will remain a key service element, this may change as proposals are brought forward. At the same time, it needs to be recognised that the simple roll out of technology does not necessarily ensure its usage and residents may need support in accessing ICT available to them. The Idea Stores already deliver a range of informal learning opportunities and are ideally placed to support the digital inclusion agenda.

Download and e-book technology is emerging, and the service will need to keep abreast of developments in order to remain relevant. At present, e-book technology remains very costly and the amount of literature available is limited. There are also a range of competing formats on the market and it is yet to be seen which, if any of those, will become the market leader and the established format.

Due to the fast-moving pace of the ICT arena and the detailed technical assessment required, it is recommended that the Idea Store Service develop a bespoke ICT Strategy focusing on future proofing its service offer while continuing to recognise the role Idea Stores play as a place to meet, communicate face to face and as a contributor to community cohesion.

## **5.6 Summary**

The original Idea Store Strategy resulted in the Tower Hamlets library and information service moving from one of the lowest performing in the country to one of the most successful in terms of visitors, engagement and national and international recognition. The main focus of implementation to date has been on the modernisation of buildings, stock and working methods. This has resulted in a service with a user base strongly representative of the local population.

The refreshed Idea Store Strategy proposes a renewed focus on core service provision to ensure the high numbers of users visiting the stores have the best possible customer experience. Reading and book stock development are central to this focus and will build on the best experience from the book retail sector to engage customers.

Geographically, Tower Hamlets has changed since 1999 and it has become necessary to review the Idea Store locations originally identified. New areas of housing growth have emerged, the Local Development Framework is identifying new town centres, and improved transport connections are being built. The Idea Store Strategy 2009 proposes changes to the original locations to ensure emerging and growing communities have good access to library, learning and information services and are not excluded.

The current economic climate is likely to have a significant impact on public finances in the future. The Idea Store Strategy recognises this and proposes that a new, smaller generation of Idea Stores is needed to address areas of shortage in the borough. These stores will provide the same high quality services, but can be located in existing retail units. They will have a stronger focus on providing access to information on health and employment and may include co-located services.

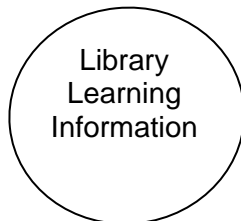
Finally, the Idea Store Service will need to remain future-proof by keeping step with developments in ICT. Whilst ICT can enhance the customer

experience and offer access channels to those who are unable to visit the physical stores, it can also deliver service efficiencies.

The diagram below demonstrates the key characteristics of a future Idea Store service and how these differ from the original Idea Store concept:

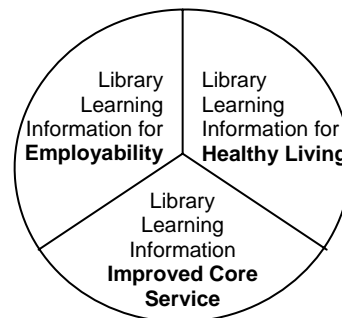
- Expand the service offer. Provide targeted advice, information and learning services in partnership with other agencies (e.g. health and employment) and key service access channels where compatible with the service environment.
- Retain core service but with a reduced focus on learning for personal development and more emphasis on employability.
- Re-configure the proposed network to consist of anchor stores and satellite Idea Store Local sites.
- Co location of new service points with other services where this meets residents' preferences and is consistent with the emerging LDF Core Strategy.

### Idea Store Strategy 1999



7 x large Idea Stores providing general learning, information and library services

### Idea Store Strategy 2009



4 x Anchor Idea Stores plus 2/3 Idea Stores Local providing targeted learning, information, library and advice services in partnership with other LSP agencies

**Strategic Objective:**

**Co-locate cultural, leisure and other Council services where this will increase efficiency, effectiveness and value for money**

**Strategic Objective:**

**Strengthen inclusion and accessibility**

**Strategic Objective:**

**Improve the quality and scope of core library and information services**

**Strategic Objective:**

**Improve the provision of high quality, accessible ICT and Information Learning Technology (ILT) infrastructure, services, training and support**

## **SECTION 6: COMMUNITY CONSULTATION**

### **6.1 Resident Consultation**

The success of the original Idea Store Strategy was based on the significant amount of market and community research undertaken as part of the development process. This ensured that the Idea Stores addressed the wishes and needs of the widest possible range of residents, rather than focus on the views of existing users and organised user groups only. The success of this broad approach to user and non-user engagement has resulted in significantly increased engagement and has enabled the service to reach those who previously did not use library and information services.

This revised Idea Store Strategy is again underpinned by detailed research into user and non-user preferences. Specific engagement activities were devised to refresh the findings of the original Idea Store Strategy. In addition, a review of other current and recent consultation was carried out, including the TellUs survey of children, the Local Development Framework Core Strategy consultation, the Community Plan consultation and the Children's and Young People's Plan consultation.

#### **6.1.1 Adult Survey Methodology**

In November 2008 an independent social research company, was commissioned to carry out a face to face consultation with adult users and non users of the Idea Stores and libraries. The main aims of the research were to:

- Establish reasons for using/not using the Idea Stores and libraries
- Establish residents perceptions of the Idea Stores and libraries
- Gain opinion on location and current and future services

A team of interviewers worked to achieve a sample of 1,200 completed interviews with residents, of which there were additional samples of older and Bangladeshi residents to gain particular insight into the preferences of those groups. The sample was weighted to be reflective of the demographic make up of the Borough's population.

#### **6.1.2 Young People Engagement Methodology**

The views of children and young people are critically important to the success of the Idea Stores, especially given the relatively low average age of residents. Tower Hamlets has a strong and established Youth Partnership and the existing partnership structure was used to gain an insight into children's and young people's views on the Idea Stores and libraries. Young people at the Youth Partnership Meeting took part in different activities giving them an opportunity to share their views on the future of the Idea Store Service.

#### **6.1.3 Perceptions of the Services**

Residents value the Idea Store Service as a service of high importance to with 98.9% of those who expressed an opinion agreeing that libraries and Idea Stores are important to the people of Tower Hamlets. They also view Idea Stores and Libraries as contributing to



community cohesion. 92.2% of respondents agreed that Idea Stores help bring together people from different backgrounds and 90.5% felt that Idea Store bring together people of different ages. This fact, coupled with the fact that almost two-thirds of users of the services rated them as excellent or good, should give weight to the potential to develop and introduce new stores at some point in the future.

#### 6.1.4 Visiting Idea Stores

More than half of the residents interviewed had visited an Idea Store in the last 12 months. Idea Stores are a popular facility and more than a quarter use them at least once a week.

Residents also provided clear evidence that they want to combine using the services with other day to day activities, thus avoiding special journeys to the library or Idea Store. This confirms the findings from 1999. Overwhelmingly, town centre-based activities were those residents wanted to combine with their use of library and information services. Bangladeshi residents, while still making this by far their most preferred activity, gave shopping areas a lower than average rating.

Overall 53% of residents who expressed an opinion said they would like to combine using Idea Stores with a shopping trip, which must drive decision making when looking at new venues. The preference for combining a visit to the library or Idea Store with shopping was also the top response from Bangladeshi residents and older residents, showing there is consistency amongst all residents. For non-users this figure rose to 60% indicating that this is a key consideration for those who do not currently use the service.

In terms of preferred locations, residents also confirmed the findings of the original Idea Store Strategy which concluded that people want to see library services provided in easily accessible town centre locations. The only significant difference in preference related to older people, who felt GP practices were a suitable location. They were also less likely to prefer transport hubs than the average but gave shopping areas an above average preference.

Residents were asked what would encourage them to use Idea Stores and libraries (if non-users) or more often (if users). Location was certainly the biggest issue for older residents and Bangladeshi residents compared with more flexible opening times and IT access for the younger age groups. Flexibility around opening times was especially important to those aged 16-34. Non users also mentioned location as a barrier. Given the existing opening hours with extensive evening opening times and the key criteria for the selection of new locations, it is surprising that these issues are still named. Consideration may need to be given to clear publicity highlighting ease of access to Idea Stores.

Young people were asked to vote for their preferred location for Idea Stores and Libraries. The results are set out in the table below.

Location	Votes	% of total votes
In a park	11	64.7%
In a shopping area	4	23.5%
In a school or college	2	11.8%
In a leisure centre	0	0.0%
In a health centre	0	0.0%

Near public transport	0	0.0%
-----------------------	---	------

Locating Idea Stores and libraries in a park (eg Mile End Park) was the most popular option – receiving 64.7% of all votes. This was followed by locating Idea Stores and Libraries in a shopping area (23.5% of all votes). In third place was locating Idea Stores and Libraries in a school or college (11.8% of all votes.) When asked for the reasons for voting parks so highly, young people stated that parks were places they would visit anyway on a regular basis to meet friends. This result is significantly different from adults, who gave parks a very low rating. It should be considered to use the mobile library service more effectively to target young people in parks, especially during the summer months and school holidays.

### 6.1.5 Future Service Provision

In addition to examining whether the assumptions underlying the original strategy remain valid, the research also explored possible future scenarios. Residents were asked to provide a view on their preferred future additional services in Idea Stores. This ensures any co-location or service expansion proposals sit well alongside the core offer and don't undermine existing provision. Options were given based on the Community Plan priorities.

Residents gave the highest preference to employment and health information, both preferred by more than 20%. Unsurprisingly, older people were not interested in expanded employment services. Their preference for health information was at 38% making it significantly higher than the average. In addition, they also expressed a high preference for access to crime prevention information and safer neighbourhood teams.

Young people took part in an exercise where they could bid for the services they would most like to see in Idea Stores and libraries in the future. Those services that received the highest bids had the greatest amount of support from the group.

Of the options put forward for consideration, job advice, CV training and help to find employment was the most popular, followed closely by basic skills courses and live music events. Health advice and information also received good levels of support.

Young people were also asked to identify and bid for any other services they would like to see. There was very strong support for more organised activities, workshops and courses for young people – most notably cookery classes, which outbid all other options.

## 6.2 Internal and External Stakeholder Engagement Exercise

Partnership working is an essential element of developing and operating Idea Stores. A detailed stakeholder engagement exercise has been central to the refresh process. The exercise was set up as a series of structured interviews and group discussions with three broad groups: staff at all levels within the libraries and lifelong learning side of the Idea Stores; staff at external delivery partners; and key stakeholders across the Council and the Local Strategic Partnership.

The section below provides an overview of the key themes emerging from these sessions. These are broken down into strengths and opportunities and areas for improvement.

### **6.2.1 Key strengths and opportunities**

Partners and staff broadly agreed that the Idea Stores concept has been highly successful in turning library and information services in Tower Hamlets around and making them more accessible to users. A number of key strengths were identified:

- Extremely high footfall in Idea Stores
- Innovative service delivery, particularly the use of a significant events programme to attract visitors
- Central locations which attract a wide range of users
- Friendly, relaxed and inclusive environments
- The potential to offer a seamless libraries, learning and information service that enhances the overall benefits for users

### **6.2.2 Key areas for improvement**

#### *Interface between libraries and lifelong learning*

The original vision of the partnership between libraries and lifelong learning set out in the Idea Store strategy has not been fully realised and there is further room to exploit the benefits from bringing services together.

The 'value chain' that was originally envisaged – of integrated library, learning and information services that complement and mutually reinforce one another – has not been fully exploited.

#### *Quality of core library services*

Idea Stores are performing well in terms of meeting visitor targets. Stakeholders identified the need to build on this success to further drive up reader engagement and improve customer experience in core service areas. Three key areas for development were identified:

- reader development / stock promotion
- knowledge of library resources and helping people to find what they are looking for
- ICT services that are supported corporately and enable users to be independent and use services on their own if they wish

#### *Strategic direction and operational partnerships*

Libraries can contribute to a wide range of policy outcomes. Staff are looking to the refreshed strategy to provide clear direction of strategic focus areas. This will enable service staff and managers to assess operational partnerships against their strategic contribution and take informed decisions in relation to deploying resources in the most effective way.

### **6.3 Summary**

Consultation and engagement was central to the success of the original Idea Store Strategy. As the Idea Store development enters its next stage, services will continue to be based on clear and robust customer research.

Broadly, the 2009 research confirmed what residents expressed in 1999. They want highly accessible library and information services, in easy to get to places where they can combine a visit to the Idea Store with other day to day activities. The preferred location for accessing library, learning and information services remains the town centre. Here, people go about their everyday business and going to the Idea Store can easily be combined with going to the supermarket or visiting the bank.

In addition to the original research in 1999, residents were also asked to provide a clear direction in terms of the future service offer they would like to see. They expressed a strong preference for being able to access information, advice and support in relation to health and employment issues. Evidence suggests that Idea Store will be able to contribute to both areas and help deliver positive outcomes. Based on residents' feedback and the research evidence available, the Idea Store Strategy 2009 proposes that health and employment specific services be developed within Idea Stores though links with NHS Tower Hamlets' public health agenda, the Transformation of Social Care programme, and the Employment Strategy.

**Strategic Objective:**

**Expand the provision of high quality health information, advice and support**

**Strategic Objective:**

**Expand the provision of high quality employment information, advice and support**

## SECTION 7: STRATEGIC OBJECTIVES AND YEAR 1 – 2 ACTION PLAN

<b>Overarching strategic objective</b>	<b>1. Improve the quality and scope of core library and information services provided by Idea Stores and Libraries</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>1.1 Improve the core reading offer</b>		
<b>Key initiatives / deliverables</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
<p>Implement an improvement programme to strengthen the reading offer in Idea Stores and Libraries.</p> <p>Key initiatives include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carry out market research on customer reading and information needs and preferences, and introduce continuous monitoring of performance</li> <li>• Improve stock selection and procurement (breadth, depth and quantity of stock; space management; stock circulation; value for money; stock promotion)</li> <li>• Improve stock management (procedures, procurement methods, systems, controls, reports, routines)</li> <li>• Improve the value for money of book stock (supply chain, making the London library consortium more effective, improving cost and speed of delivery, and internal operations)</li> <li>• Improve facilities, staff capability and store management (space allocation, floor and window displays, signage, staff management,</li> </ul>	<p><b>Judith St John</b> <b>Kate Pitman</b></p>	<p>Detailed planning of initiatives completed by July 2009</p> <p>Standards on presentation of stock adopted by July 2009</p> <p>Layout of ISW reviewed by July 2009 as part of the stock improvement pilot</p> <p>Refresh of stock across the network undertaken by September 2009</p> <p>Improved signage at ISW as part of the stock improvement pilot by March 2010</p> <p>Associated communications activity to commence from September 2009 onwards</p>	<p>Improved ARS satisfaction levels</p> <p>Improved PLUS indicators relating to satisfaction, stock management, book issues (children and adults), success in finding a book, successful requests (children and adults) etc.</p> <p>Significantly increased the annual book issues at Whitechapel Idea Store</p> <p>Increased visit numbers</p> <p>Increased number of / attendance at targeted reading-related activities</p> <p>Increased active borrowers</p>

training and communication)			
<b>Overarching strategic objective</b>	<b>1. Improve the quality of core library and information services provided by Idea Stores and Libraries</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>1.2 Improve the quality of core information services</b>		
<b>Key initiatives / deliverables</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
<p>Review and refresh the quality of information services provided by Idea Stores and Libraries.</p> <p>Key deliverables include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clearly articulating the scope of information and events offered at Idea Stores and Libraries – particularly their role in providing a platform for community information</li> <li>Implementing a service improvement plan to improve the quality of Local History Library and Archives services</li> </ul>	<p><b>Judith St John</b>  <b>John Jasinski</b>  <b>Denise Bangs</b>  <b>Heritage Manager</b></p>	<p>Agree scope for reviewing information and advice services by August 2009</p> <p>Initiate review project by September 2009</p> <p>New service model for information services in Idea Stores devised by October 2009</p> <p>Heritage Manager appointed by May 2009</p> <p>Design and tender process for improvements to Bancroft Library completed by July 2009</p> <p>Associated communications activity to commence from September 2009 onwards</p> <p>Works at Bancroft Library completed by December 2009</p> <p>Heritage Strategy for Tower Hamlets identifying future development of Bancroft Local</p>	<p>Improved PLUS indicators relating to success in finding information</p> <p>Improved service against national archive standards</p>

		History Library and Archives adopted by December 2009	
<b>Key priority area</b>	<b>1.3 Improve key business management processes</b>		
<b>Key initiatives / deliverables</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
Implement the Culture and Sport Improvement Toolkit (CSIT) Improvement Plan for Libraries and Idea Stores.	<b>Judith St John</b> <b>Heather Bonfield</b>	CSIT Improvement Planning completed and improvement projects identified by June 2009 Improvement projects initiated by August 2009 Improvement projects completed – tbc following completion of improvement planning stage	TBC – following completion of improvement planning stage
<b>Overarching strategic objective</b>	<b>2. Improve the quality and scope of core adult learning services</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>2.1 Improve and expand the information, advice and signposting services that support learners</b>		
<b>Key initiatives / deliverables</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
Review and refresh information, advice and signposting services that support learners in Idea Stores and Libraries. Key deliverables include: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reviewing existing systems and procedures</li> <li>• Evaluating the quality of current services – including compliance with the Common Inspection Framework</li> <li>• Identifying any gaps in provision</li> <li>• Identifying further staff training needs</li> <li>• Making recommendations on improving</li> </ul>	Fiona Paterson	Review completed by September 2009 Transfer of advice and guidance staff from Idea Stores to Lifelong Learning Service and new Information and advice service in place as part of Wider Learner Support Service by December 2009 Implementation of other review recommendations initiated by March 2010 Programme of staff training for	Matrix accreditation attained by the end of the 2010/11 academic year  Further success measures to be established once review is completed

information, advice and signposting services		front-line staff designed by September 2009 and delivered to all relevant staff by June 2010	
<b>Overarching strategic objective</b>	<b>2. Improve the quality and scope of core adult learning services</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>2.2 Review the lifelong learning curriculum and delivery structure to focus provision that supports employability</b>		
<b>Key initiatives / deliverables</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
Review the lifelong learning curriculum and delivery structure to focus provision that supports employability	<b>Fiona Paterson</b>	<p>Business reviews undertaken in each curriculum area completed by May 2009</p> <p>Skills for Life curriculum extended by appointment FTE literacy and numeracy teaching staff by September 2009</p> <p>Service – wide cross – curriculum employability initiatives agreed and introduced into the 2009/10 academic year programme</p> <p>Employability core-curriculum units developed for enrichment and progression by March 2010</p>	<p>Impact of progression planning tracked and reported in 09/10 Self Assessment Report</p> <p>Learner Satisfaction surveys show increase in responses to skills and employability questions ( 08/09 baseline to be established)</p> <p>Take up of employability core units during 2010/11 academic year</p>
<b>Key priority area</b>	<b>2.3 Review of lifelong learning curriculum for non-accredited provision including personal, community and development learning so that it better reflects community demand</b>		



<p>Review of lifelong learning curriculum for non-accredited provision including personal, community and development learning so that it better reflects community demand</p>	<p><b>Fiona Paterson</b></p>	<p>Business reviews undertaken in each curriculum area completed by May 2009</p> <p>ACL curriculum organised to give progression opportunities and course descriptions re-written as needed by July 2009</p> <p>System for gathering Information on learner and potential learner enquiries are routinely collected, recorded and monitored by March 2010</p> <p>Learner consultation events to be undertaken by February 2010</p>	<p>Learner consultation outcomes aligned with introduction of Framework for Excellence</p> <p>2010/11 ACL curriculum informed by learner views</p> <p>Learner Forum established</p>	
<p><b>Overarching Strategic Objective</b></p>		<p><b>3. Expand the provision of high quality health information, advice and support in Idea Stores and Libraries</b></p>		
<p><b>Key priority area</b></p>		<p><b>3.1 Expand the delivery of NHS choices programmes</b></p>		
<p><b>Key initiatives</b></p>		<p><b>Responsibility</b></p>	<p><b>Key milestones</b></p>	<p><b>Key success measures</b></p>
<p>Expand the delivery of the Health Trainers programme in Idea Stores and Libraries.</p> <p>The programme will focus on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing information and awareness on nutrition, physical activity and smoking cessation</li> <li>• Signposting people into appropriate services, activities, specialist organisations relevant to</li> </ul>		<p>Judith St John Chris Lovitt</p>	<p>Identify opportunities to build on the successful health trainer programme in Idea Stores by June 2009</p> <p>Implement health trainer services one day a week in all four Idea Stores by September 2009</p> <p>Engage NHS Tower Hamlets in</p>	<p>Health Trainer programme operating one day a week in all four Idea Stores</p> <p>Number of people who are contacted by the programme</p> <p>Number of people supported to quit smoking</p> <p>Number of healthy lifestyle</p>

<p>support their health needs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delivering healthy lifestyle activities</li> <li>• Providing 1-to-1 motivational support</li> </ul>		<p>discussion about future re-commissioning of Health Trainers and provision from Idea Stores by September 2009</p>	<p>activities offered in Idea Stores</p> <p>Number of people who attend these activities</p>
<p>Explore the opportunity to deliver further health advice and information services from Idea Stores and build on the Idea Stores to support healthy living and public health campaigns.</p> <p>Key deliverables (subject to further detailed work) include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Time for Health</li> <li>• Health Literacy</li> <li>• Health Trainers</li> <li>• Life Check</li> <li>• Digital Mentors</li> <li>• NHS Choices</li> </ul>	<p>Judith St John Chris Lovitt</p>	<p>Identify projects for implementation by October 2009</p> <p>Implement the programmes in Idea Stores by January 2010</p>	<p>Programmes operating in Idea Stores</p> <p>Number of people who engage with the programmes</p> <p>Improvement in indicators relating to specific programme health outcomes</p>
<p><b>Key priority area (contd)</b></p>	<p><b>3.2 Introduce new health and employment initiatives (contd)</b></p>		
<p><b>Key initiatives</b></p>	<p><b>Responsibility</b></p>	<p><b>Key milestones</b></p>	<p><b>Key success measures</b></p>
<p>Implement health and employment initiatives in Idea Stores</p>	<p>Judith St John Chris Lovitt Fiona Paterson</p>	<p>Scope the project to deliver the Skilled for Health programmes by September 2009.</p> <p>Implement the programmes in Idea Stores by January 2010.</p> <p>Lifelong Learning invited to tender for delivery of health programmes by October 2009</p>	<p>Skilled for Health programme offered in Idea Stores</p> <p>Number of people who attend</p> <p>Retention rates on courses</p> <p>Course participants progress into employment and/or volunteering opportunities.</p>

--	--	--	--

<b>Overarching Strategic Objective</b>	<b>4. Expand the provision of high quality employment information, advice and support</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>4.1 Build on the Single Point of Access model</b>		
<b>Key initiatives</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
<p>Explore the integration of Idea Stores into strategic employment initiatives, including the Single Point of Access</p> <p>This initiative would provide a wide range of joined-up services that help to address the multiple barriers to employment in order to support people into work.</p>	Judith St John	Idea Stores are represented on and actively contribute to Employment Strategy Implementation Group by July 2009	To be determined as Employment Strategy Implementation Plan is developed

<b>Overarching Strategic Objective</b>	<b>5. Improve the provision of high quality, accessible ICT and ILT infrastructure, services, training and support in Idea Stores and Libraries</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>5.1 Implement an ICT and Information Learning Technology (ILT) Strategy for Idea Stores and the Lifelong Learning Service.</b>		
<b>Key initiatives</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
<p>Implement the ICT Strategy for Idea Stores and update the Information Learning Technology (ILT) for the Lifelong Learning Service to support the Government's Digital Inclusion agenda.</p> <p>Key areas of focus should include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• scope of the on-line service offer</li> <li>• scope of the in-store ICT and ILT service offer (eg learning, advice and support)</li> <li>• ICT and ILT investment strategies (eg equipment, physical environment)</li> <li>• working arrangements with Corporate IT (eg scope of services provided, service standards)</li> </ul>	<p>Judith St John</p> <p>Fiona Paterson</p>	<p>Roll out of RFID and self service to all sites by March 2010</p> <p>Implement Electronic Document Interface (EDI) module of OpenGalaxy by March 2010</p> <p>Agree upgrade plan and implement change-over of all IS PCs to LBTH Corporate IT standard by December 2009</p> <p>Updated ILT strategy reviewed September 2009</p>	<p>Hits on the website</p> <p>Proportion of transactions completed on-line</p> <p>User satisfaction (CIPFA?)</p> <p>Computer down time</p> <p>Time taken to resolve logged calls to Corporate IT</p> <p>Use of ILT in initial assessment increased</p>

<b>Overarching Strategic Objective</b>	<b>6. Strengthen inclusion and accessibility</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>6.1 Identify opportunity sites to implement the Idea Store / Library network reconfiguration strategy</b>		
<b>Key initiatives</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
Work with the Planning, Corporate Property Services and Building Schools for the Futures Teams to identify opportunity sites to implement the Idea strategy – where this can be justified on cost, performance and efficiency grounds.	Robin Beattie Thorsten Dreyer Judith St John	<p>Establish BSF/Idea Store Service engagement mechanism by July 2009</p> <p>Engage with D&amp;R on the development of the LDF suite of documents to ensure alignment by September 2009</p> <p>Engage with the Town Centre Implementation Programme to develop strategic links into economic regeneration initiatives by August 2009</p> <p>Engage with Corporate Property Services and the Asset Management and Capital Strategy Board by October 2009</p> <p>Idea Store “Local” model fully developed by October 2009</p>	LDF includes provision for library and information services to support population growth

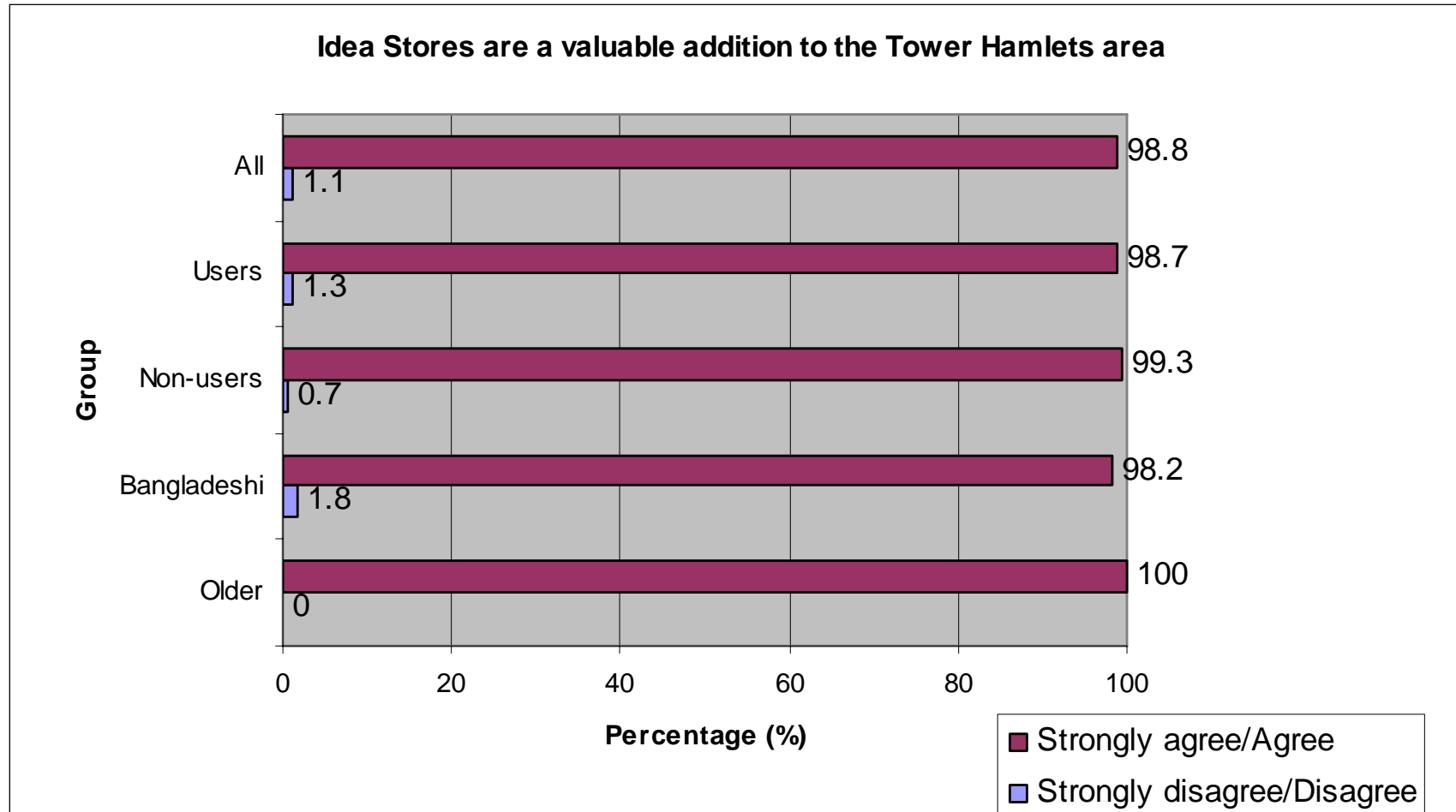
		Carry out detailed feasibility and business planning work in relation to potential sites by December 2009	
<b>Overarching Strategic Objective</b>	<b>6. Strengthen inclusion and accessibility</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>6.2 Increase engagement by under 16s and their families</b>		
<b>Key initiatives</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
Design and implement a range of new family reading and learning activities	Karen Robinson Kate Pitman Sergio Dogliani Fiona Paterson	Re-fit of ISW children's library by March 2010  Completion of Summer Reading Challenge by September 2009  Roll-out of "Engaging Young People" Project by January 2010  Delivery of a programme of cultural activities for young people through Find Your Talent by September 2009  Review BookStart delivery mechanism, engage with partners to increase awareness of IS services for 0-3 year olds by March 2010  Ensure parents/carers and children on family learning programmes	Increase the number of under 16s who are active users of the Idea Stores and Libraries  Number of people who attend the family reading / learning activities  Idea Store/library resources (including outreach) organised to support skills for life programmes

		are routinely signposted to their nearest Idea Store/Library and opportunities to promote the service are created from June 2009	
<b>Key priority area</b>	<b>6.3 Implement the Equalities Impact Assessment Action Plan across the service</b>		
Implement the Equalities Impact Assessment Action Plan across all Libraries and Idea Stores	Graham Pollard	<p>Review service provision to centres for elderly &amp; disabled people by Mar 2010</p> <p>Improve services to people with mental health problems by July 2009</p> <p>Improve services &amp; stock for people with learning disabilities by March 2010</p>	Equalities Standard Level 5 maintained.



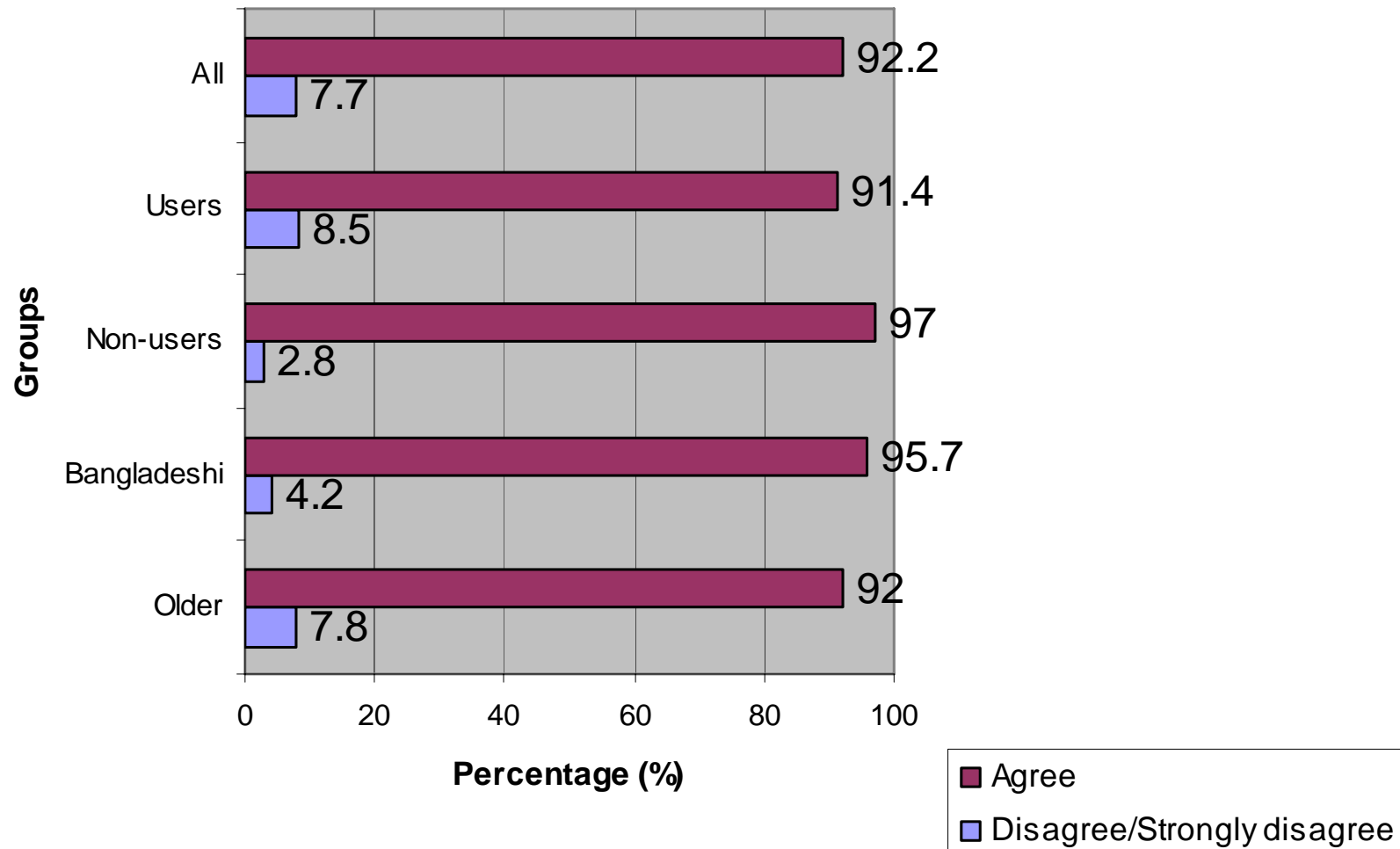
<b>Overarching Strategic Objective</b>	<b>7. Co-locate cultural, leisure and other council services where this will increase efficiency, effectiveness and value for money</b>		
<b>Key priority area</b>	<b>7.1 Support the implementation of the Transforming Social Care agenda</b>		
<b>Key initiatives</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Key milestones</b>	<b>Key success measures</b>
Support the implementation of the Transforming Social Care agenda – details tbc	Judith St John Sarah Ford	Scope outline of universal information on social care choices	
<b>Key priority area</b>	<b>7.2 Support the implementation of the Customer Access Service</b>		
Support the implementation of the Channel Access Strategy – details tbc	Judith St John Claire Symonds	To be determined by Channel Access Strategy working group	To be determined

## APPENDIX 1: DETAILED CONSULTATION RESULTS



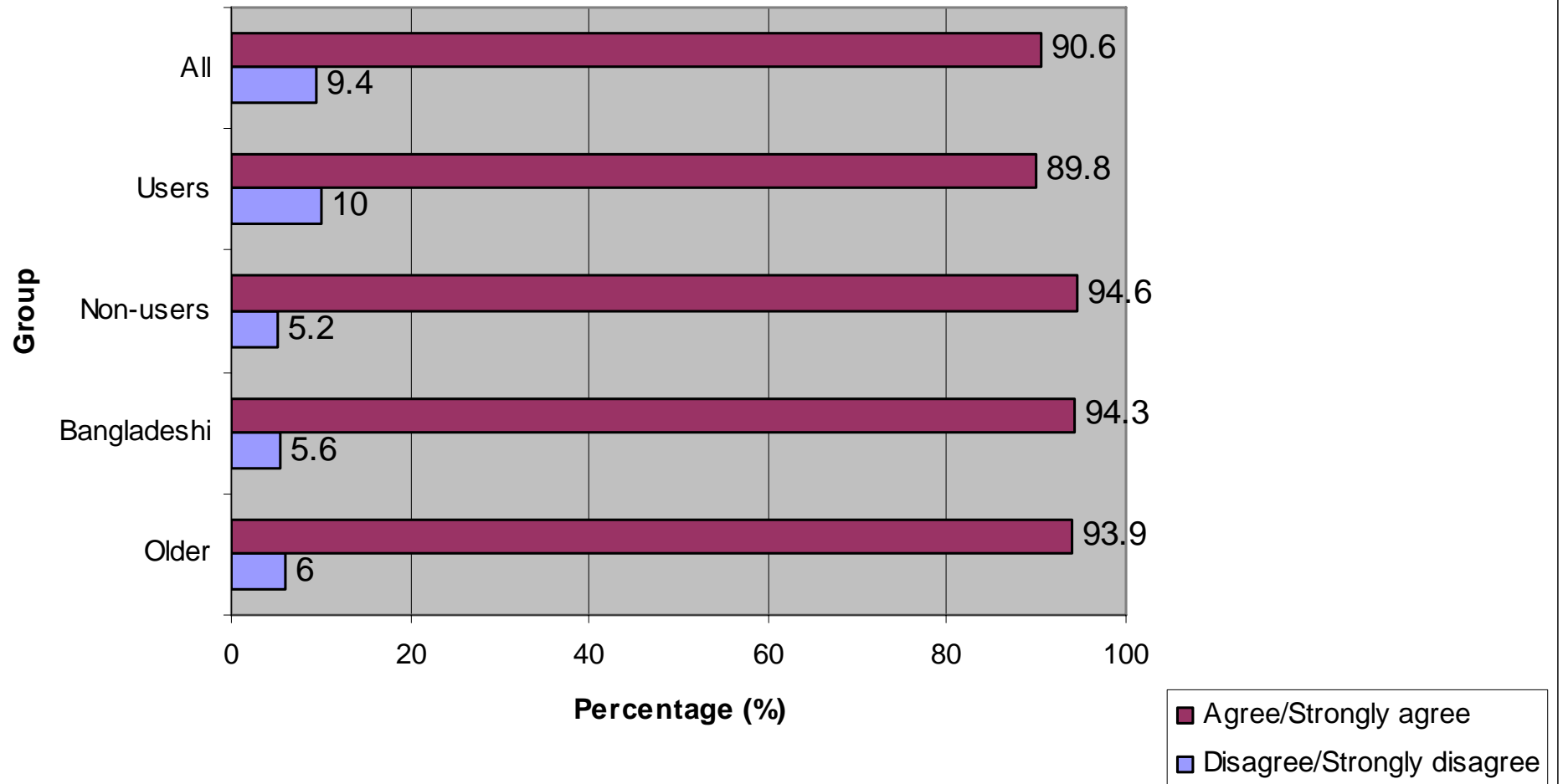
*Based on those who expressed an opinion*

### Libraries and Idea Stores help bring people of different backgrounds together



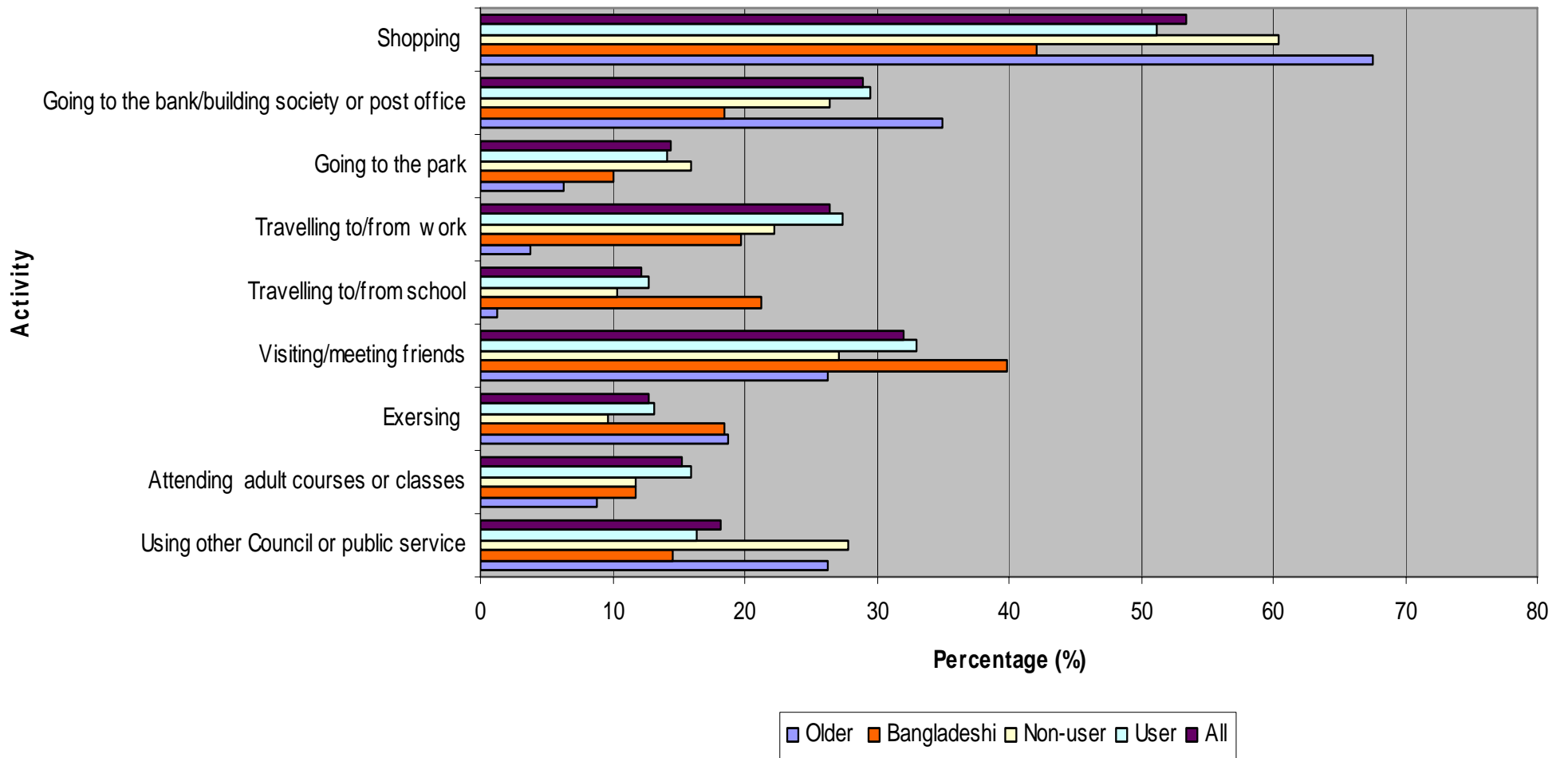
*Based on those who expressed an opinion*

### Libraries and Idea Stores help bring people of different ages together



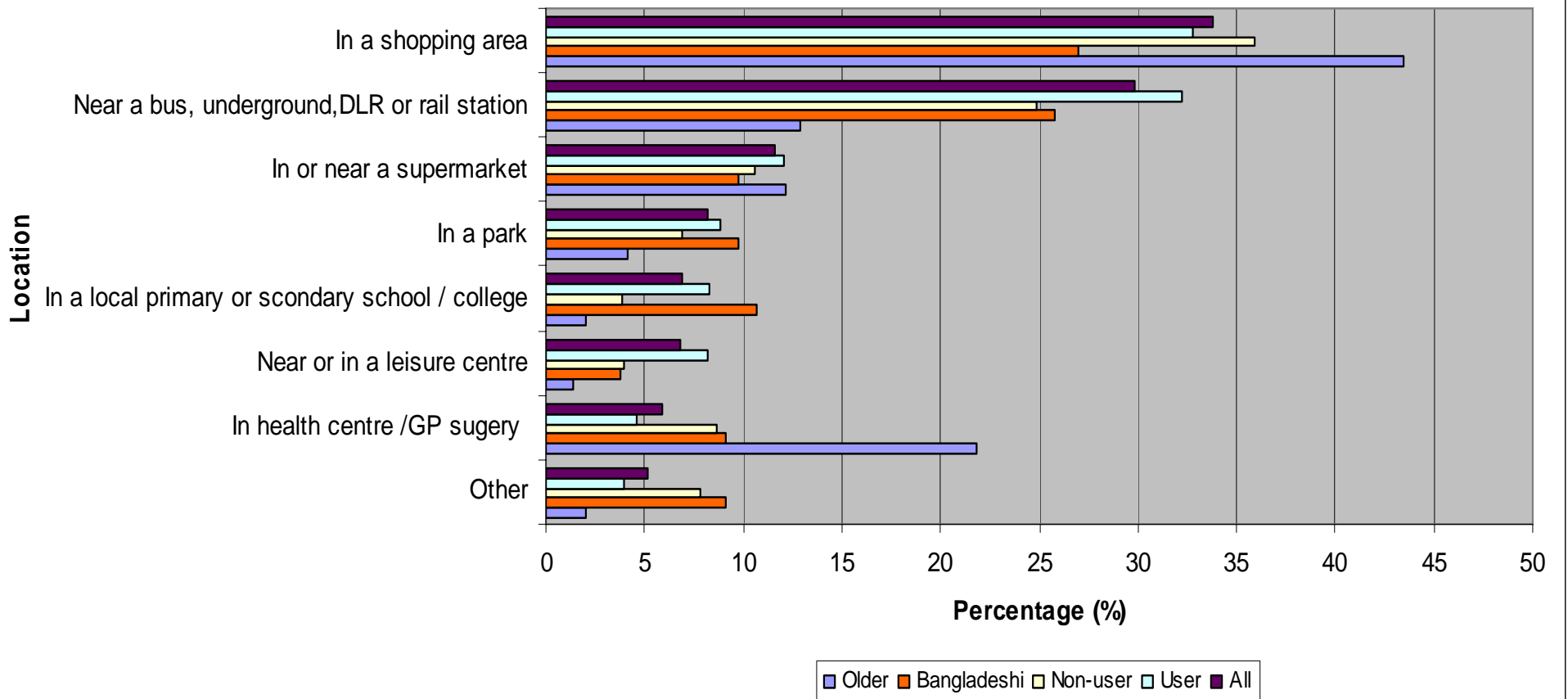
*Based on those who expressed an opinion*

**Which two or three of the following would you most likely combine with a visit to a Library or Idea Store?**



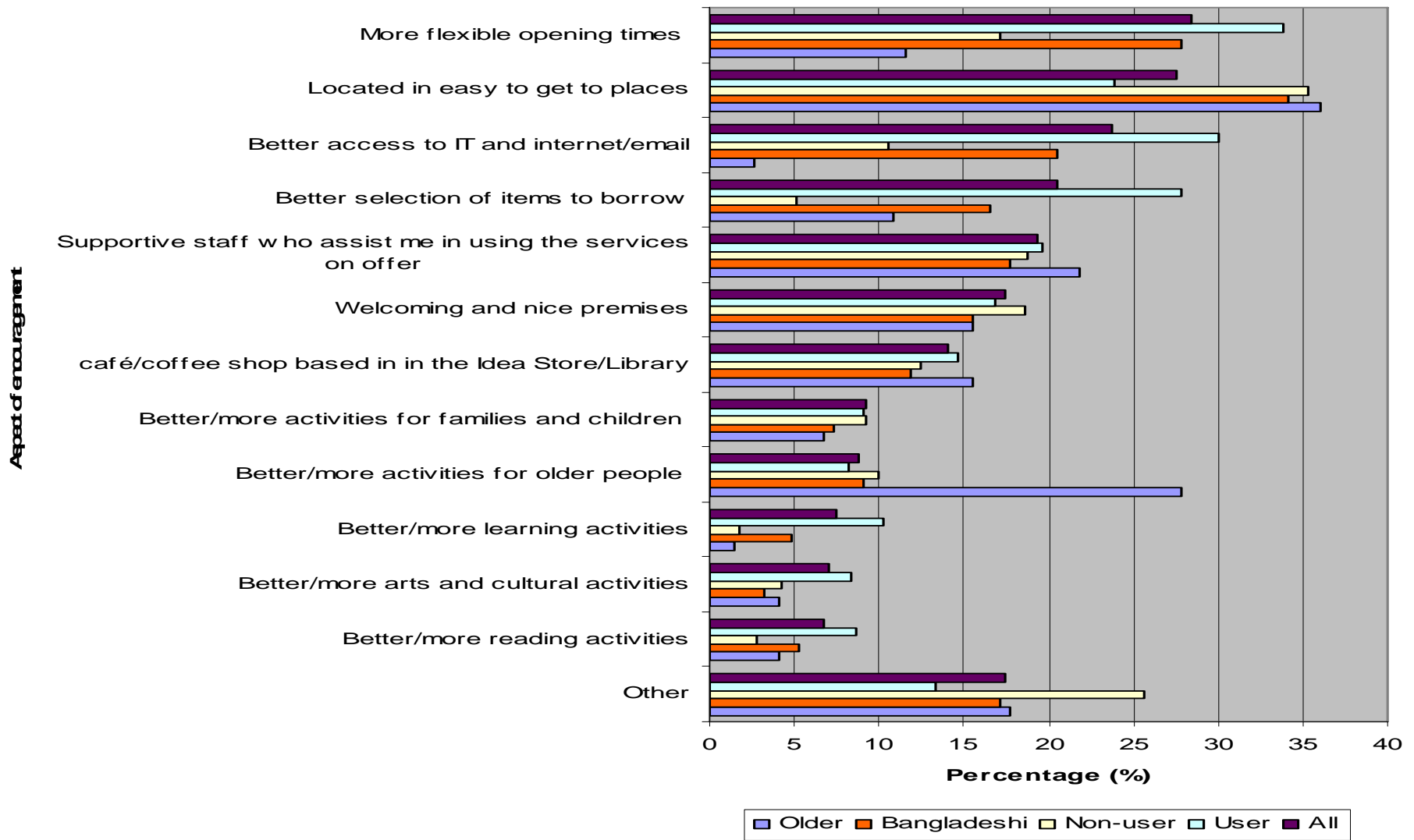
*Based on those who expressed an opinion*

**Which one would be the type of location that would encourage you most to use libraries or Idea Stores?**



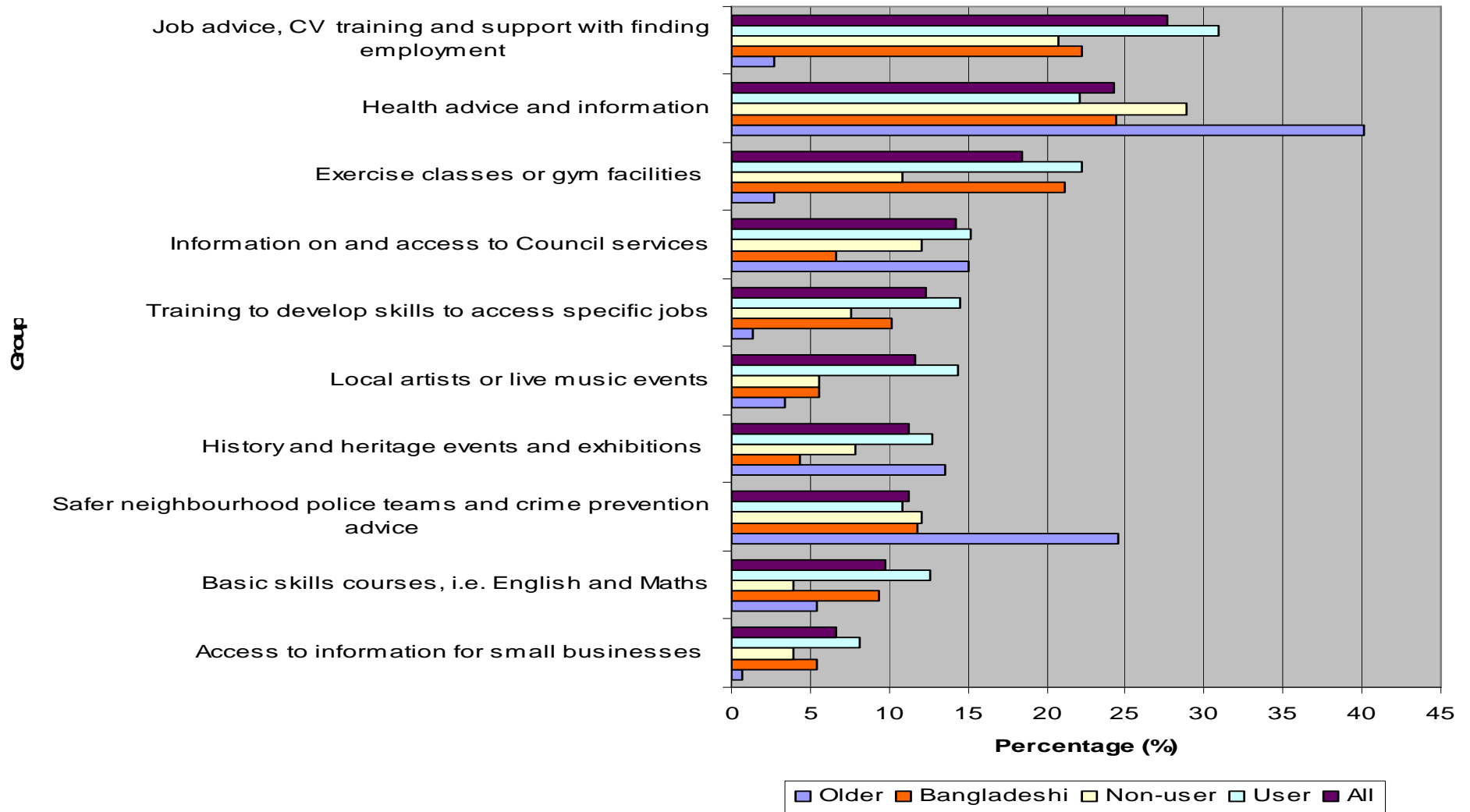
*Based on all respondents*

**What would encourage you to use Idea Stores or Libraries (more often)?**



Based on all respondents

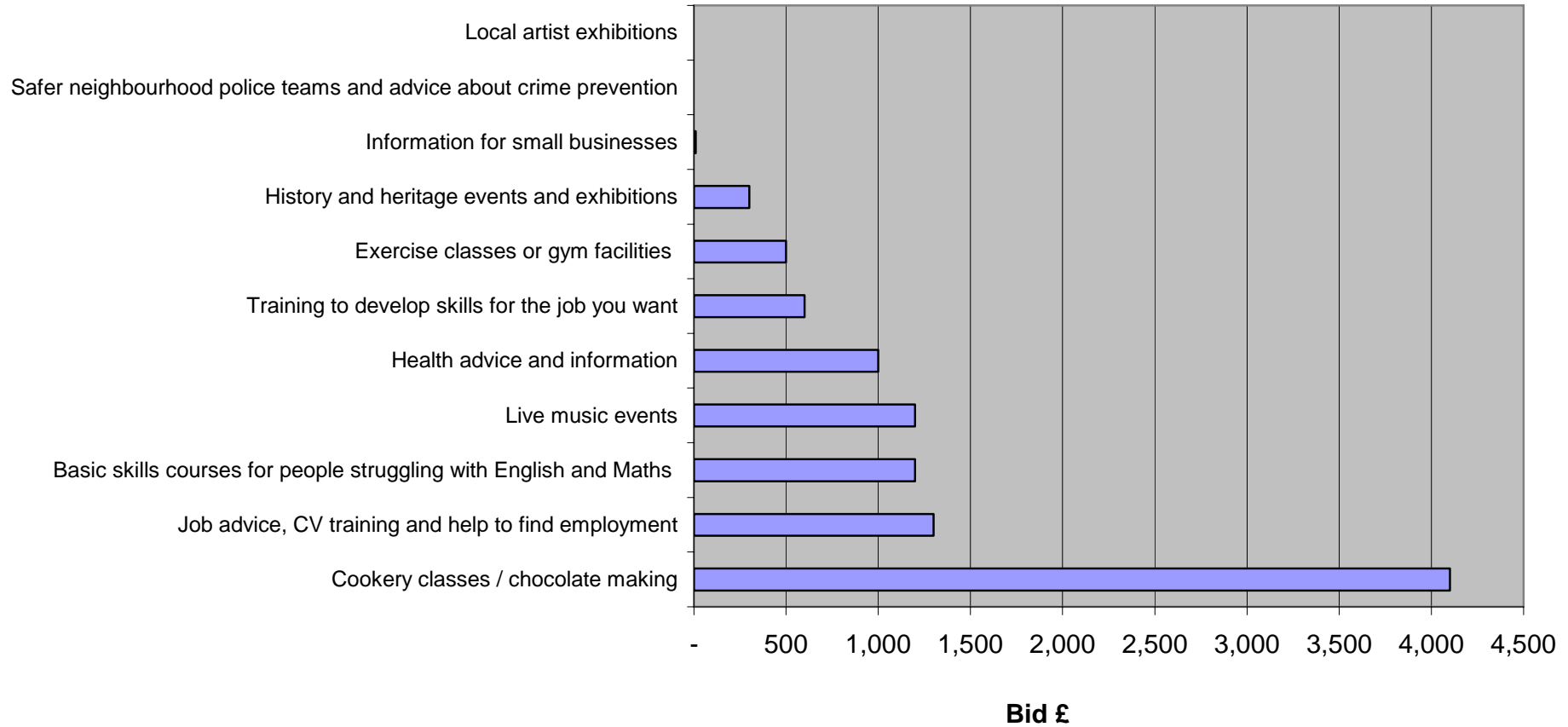
### Future Services



Based on all respondents



## In the future, what additional services would you most like to see in Idea Stores?



*Results from the young people's consultation event*

# Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche SBV

**Versione 1.2 del 11.5.2006**

approvata dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese  
nella seduta dell'11 maggio 2006

<b>1. Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari</b>	pag. 1
1.1. Gli obiettivi della biblioteca pubblica	pag. 1
1.2. I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici	pag. 1
a) Uguaglianza	pag. 1
b) Imparzialità e continuità	pag. 1
c) Partecipazione	pag. 1
d) Efficienza ed efficacia	pag. 1
e) Separazioni delle funzioni politiche e tecniche	pag. 2
f) Professionalità	pag. 2
g) Cooperazione bibliotecaria	pag. 2
h) Autonomia dell'utente	pag. 2
i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie	pag. 2
j) Lavoro di rete sul territorio	pag. 3
k) Qualità e innovazione nei servizi	pag. 3
<b>2. Descrizione dei servizi al pubblico</b>	pag. 4
2.1. Il contesto di servizio (sede, staff, attrezzature, ecc)	pag. 5
2.2. I servizi:	pag. 6
a) Lettura e consultazione	pag. 6
b) Prestito	pag. 6
c) Prestito tra le biblioteche del Sistema Vimercatese	pag. 7
d) Prestito con altri sistemi bibliotecari convenzionati	pag. 8
e) Prestito interbibliotecario nazionale	pag. 8
f) Assistenza e consulenza all'utente	pag. 8
g) Informazioni rapide e di comunità	pag. 9
h) Fotocopie e riproduzioni	pag. 9
i) Servizi OnLine	pag. 9
j) Servizi per bambini e ragazzi	pag. 10
k) Servizi per adolescenti	pag. 10
l) Servizio Internet e multimedialità	pag. 10
m) Attività di promozione	pag. 11
n) Riepilogo modalità operative del servizio di prestito	pag. 12
<b>3. Le risorse e gli strumenti gestionali</b>	pag. 14
3.1. Il personale bibliotecario e la formazione professionale	pag. 14
3.2. L'esternalizzazione dei servizi	pag. 15
3.3. Il personale volontario	pag. 16
3.4. La gestione della raccolta documentaria	pag. 17
3.5. I servizi d'informazione, l'attività di reference e la relazione con l'utente	pag. 18
3.6. La promozione della lettura e dei servizi	pag. 18
3.7. Organizzazione e procedure di lavoro	pag. 19
3.8. La gestione dei solleciti e dei pagamenti per ritardata riconsegna	pag. 19

3.9. Il sistema informativo e le attrezzature informatiche	pag.20
3.10. Il sito web e i servizi on-line	pag.21
3.11. La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi	pag.21
<b>4. Forme di comunicazione e partecipazione</b>	pag.23
4.1. Le comunicazioni biblioteca-utente	pag.23
4.2. Le comunicazioni utente-biblioteca	pag.23
4.3. Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione	pag.24
<b>5. Diritti e doveri</b>	pag.25
5.1. Le Amministrazioni comunali	pag.25
5.2. Il personale della biblioteca	pag.25
5.3. Gli utenti	pag.25
5.4. Reclami e rimborsi	pag.25
<b>6. Disposizioni finali</b>	pag.26
6.1. Disposizioni trasitorie	pag.26
6.2. Meccanismi di aggiornamento del documento	pag.26

## **Allegati**

<b>All. 1</b> Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV	pag.28
<b>All. 2</b> (allegato ad aggiornamento annuale) Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito	pag.29
<b>All. 3</b> (allegato ad aggiornamento annuale) Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV (aggiornamento annuale)	pag.31
<b>All. 4</b> (allegato ad aggiornamento annuale) Indicatori di performances e standard-obiettivo biblioteche SBV	pag.32
<b>All. 5</b> Documentazione tecnico-normativa di riferimento	pag.35
<b>All. 6</b> Schema-tipo di regolamento per biblioteche SBV	pag.37

## **1. Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari**

Le biblioteche pubbliche aderenti al Sistema Bibliotecario Vimercatese considerano propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio di seguito enunciati:

### **1.1 Gli obiettivi della biblioteca pubblica**

La biblioteca pubblica e' il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalita' informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse e i documenti.

I compiti chiave della biblioteca pubblica riguardano l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e autoformativi e la promozione culturale, attivita' che devono essere rivolte a tutte le fasce d'eta', a gruppi, associazioni e istituzioni attive localmente.

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalita' che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi:

### **1.2 I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici**

#### **a) Uguaglianza**

La biblioteca riconosce l'uguaglianza di diritti degli utenti e la pari dignita' personale e culturale di ogni cittadino, senza distinzione di eta', razza, sesso, religione, nazionalita', lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

#### **b) Imparzialita' e continuita'**

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettivita' ed imparzialita', garantendo la regolarita' e la continuita' dei servizi, nel rispetto delle leggi.

In caso di eventuali cambiamenti o interruzioni dei servizi, il personale si impegna a ridurre il disagio degli utenti e a ripristinare tempestivamente le attivita'.

#### **c) Partecipazione**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi attraverso suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

#### **d) Efficienza ed efficacia**

La biblioteca si ispira per il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia, organizzando le proprie risorse per conseguire il risultato migliore e il piu' adeguato ai bisogni degli utenti.

A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualita' dei servizi forniti rispetto agli standard previsti.

#### **e) Separazione delle funzioni politiche e tecniche**

Gli organi politico-amministrativi (Assessori, Presidenti, Commissioni...) e il personale della biblioteca hanno compiti e funzioni distinte.

- Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, cioè individuano gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere, assegnano le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificano periodicamente l'attuazione dei programmi.
- Il personale bibliotecario realizza gli obiettivi assegnati – definiti dal ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e dal mandato politico dell'Amministrazione - utilizzando strumenti di pianificazione e di progettazione dei servizi. Il bibliotecario in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali, quali: scelta e acquisto dei documenti, selezione dei periodici in abbonamento, iter di lavorazione del libro, collocazione dei documenti e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto dei titoli invecchiati, gestione delle relazioni con l'utenza e delle operazioni di prestito, attività di promozione e animazione, organizzazione degli spazi.

#### **f) Professionalità**

Gli organi politico-amministrativi dotano la biblioteca di personale con specifiche competenze professionali e si assumono l'impegno di garantire ad esso l'aggiornamento e la formazione necessari.

L'aggiornamento è altresì un compito del personale bibliotecario che, in piena autonomia, opera secondo deontologia professionale e nel rispetto dei doveri previsti dalla normativa vigente.

#### **g) Cooperazione bibliotecaria**

La cooperazione bibliotecaria è promossa in una prospettiva di intergrazione e di condivisione delle risorse, nel rispetto dei principi di autonomia di ciascuna biblioteca.

In concreto, la cooperazione è attuata dalla biblioteca attraverso l'adesione al Sistema Bibliotecario del Vimercatese: un'apposita Convenzione regolamenta diritti e doveri, servizi e adempimenti reciproci che il Sistema Bibliotecario e le biblioteche ad esso aderenti si impegnano a rispettare per fornire un miglior servizio agli utenti del territorio.

#### **h) Autonomia dell'utente**

All'utente è garantita la massima autonomia d'accesso ai servizi della biblioteca attraverso guide ai servizi, depliant informativi, pagine web on-line e segnaletica ben visibile. È comunque sempre assicurata la consulenza e l'assistenza del personale, qualora sia richiesta e necessaria per un miglior utilizzo dei servizi.

#### **i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie**

Il patrimonio documentario comprende tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflette gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini.

I documenti sono costantemente aggiornati attraverso una regolare attivita' di revisione e scarto dei titoli invecchiati e obsoleti, sia nel contenuto che nel supporto. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, ne' – per quanto possibile dalle attuali dinamiche di distribuzione - a pressioni commerciali.

Ai minori e' garantita una selezione di titoli adeguata alle varie fasce d'eta' , allestita in spazi e aree della biblioteca a loro appositamente dedicati, unitamente ad alcune attivita' di educazione e promozione della lettura.

La biblioteca non esercita forme di censura in merito ai contenuti dei documenti, salvo per quanto vietato dalla normativa vigente e quindi il personale non e' responsabile delle scelte effettuate dagli utenti sia per il prestito che per la lettura e consultazione in sede.

#### **j) Lavoro di rete sul territorio**

La biblioteca, al fine di promuovere una positiva influenza sulla qualita' della vita del territorio, collabora con le altre istituzioni culturali, educative, sociali attive localmente.

I partner coinvolti - tramite una progettazione condivisa e lo sviluppo di una costante rete di relazioni - potranno piu' efficacemente realizzare e valorizzare i propri interventi sviluppando cultura, informazione e socializzazione.

#### **l) Qualita' e innovazione dei servizi**

Il Sistema Bibliotecario del Vimercatese e le biblioteche ad esso aderenti svolgono un'azione costante di confronto con le realta' bibliotecarie piu' avanzate sia italiane che internazionali, per conseguire il miglioramento continuo e l'innovazione tecnologica nella fornitura dei servizi.

## **2. Descrizione dei servizi al pubblico**

Il presente capitolo riporta analitiche informazioni sui servizi forniti nelle biblioteche del Sistema Vimercatese.

Per favorire uniformità e coerenza alle "carte dei servizi" e ai "regolamenti comunali" delle biblioteche aderenti al Sistema, garantendo nel contempo la flessibilità necessaria per la descrizione di realtà locali differenziate, si è proceduto a contraddistinguere l'elencazione dei servizi con i seguenti simboli numerici:

### **(1) Informazioni obbligatorie a stesura personalizzabile**

Tali informazioni – di orientamento generale – dovranno essere necessariamente fornite nel testo della "carta dei servizi" della singola biblioteca; tuttavia – pur mantenendo una struttura descrittiva uniforme - dovranno essere personalizzate sulla base delle situazioni locali;

### **(2) Informazioni obbligatorie a stesura standardizzata**

Tali informazioni si riferiscono a modalità di erogazione di servizi "sistemici", realizzati uniformemente in tutte le biblioteche sulla base di procedure di lavoro standardizzate e vincolate tecnicamente. È necessario di conseguenza che tutte le "carte dei servizi" riportino tali indicazioni in modo uniforme, ricalcando sostanzialmente le formulazioni utilizzate;

### **(3) Informazioni opzionali a stesura standardizzata**

Tali informazioni si riferiscono a servizi erogati con modalità operative "sistemiche" realizzati solo nelle biblioteche che hanno stabilito di garantirne la fruizione alla propria utenza. È necessario di conseguenza che le "carte dei servizi" di tali biblioteche riportino le indicazioni in modo uniforme, ricalcando sostanzialmente le formulazioni utilizzate.

Eventuali servizi non descritti in questo capitolo ma realizzati localmente – purché non in contrasto con le modalità di lavoro sistemiche descritte in questo documento – avranno invece una stesura totalmente autonoma, a cura della biblioteca.

I simboli numerici [ (1) (2) (3) ] verranno posizionati accanto ai titoli dei successivi paragrafi quando il relativo significato potrà applicarsi all'intero contenuto del paragrafo. Quando invece - all'interno di uno stesso paragrafo - le diverse sezioni seguiranno differenti logiche di descrizione, i simboli numerici saranno posizionati accanto al titolo della sezione.

## Il contesto di servizio (1)

<b>SEDE</b>	Localizzazione e mappa del paese
	Indirizzo   recapiti telefonici   indirizzo posta elettronica   url
	Orari
	Aggiungere eventualmente descrizione dello stabile
<b>BIBLIOTECA</b>	Piantina degli interni
	Aggiungere eventualmente descrizione della biblioteca
<b>PERSONALE</b>	Bibliotecario responsabile (nome e cognome)
	Elencare il ruolo di altri operatori (specie per mansioni specializzate)
<b>COSA TROVI IN BIBLIOTECA</b>	Quotidiani e riviste (segnalazione particolarita` )
	Libri per adulti e ragazzi (segnalazione particolarita` )
	Libri e materiali in lingua originale
	Novita` librerie
	Documentazione locale: storica e attuale
	Videocassette, DVD, CD musicali, CD ROM, specificare altro
	Accesso ad Internet
Altri materiali (es. foto, braille, fondi antichi, archivi speciali)	
<b>STRUMENTI TECNICI</b>	Postazioni catalogo
	Postazioni Internet
	Postazioni informatiche specializzate (specificare il tipo)
	Fotocopiatrice
	Stampanti b/n e a colori
	Altro (es. Televisione)



Tabella A – Lettura e consultazione in sede (1)

<b>Descrizione del servizio</b>	Tutto il materiale presente in sede, salvo eventualmente singoli testi di particolare pregio, puo` essere liberamente consultato.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Non ci sono formalita`, i materiali sono direttamente disponibili.
<b>Tempi</b>	Immediati.

Tabella B – Prestito materiali presenti in biblioteca (2)

<b>Descrizione del servizio</b>	Il materiale documentario presente in biblioteca e` in genere ammesso al prestito. Fanno eccezione ... [descrivere materiali ed eventuali segnature].
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Iscriversi presentando codice fiscale e documento di identita`
	Per i minori di 15 anni e` necessario il documento e la firma di un tutore.
	Per accedere al prestito on-line occorre fornire un indirizzo e-mail e ritirare personalmente la password da un operatore.
	L'iscrizione puo` essere effettuata anche on-line e successivamente convalidata presso una biblioteca SBV.
<b>Tempi e modi</b>	Per la durata, il numero massimo di prestiti consentiti in contemporanea, la possibilita` di prenotazione e rinnovo del prestito si legga la tabella N "Riepilogo modalita' del servizio di prestito".
	I materiali multimediali possono essere presi in prestito dopo 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.
	La biblioteca gestisce una sistematica attivita` di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Le comunicazioni di sollecito utilizzano prioritariamente il canale di comunicazione scelto dall'utente al momento dell'iscrizione. La gestione dei solleciti garantisce un piu` largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando puo` contare sulla tempestivita` dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale. Per dare maggiore incisivita` all'attivita` di sollecito sono previsti esborsi in denaro o sanzioni (per i comportamenti piu' gravi) per gli utenti che non rispettano i termini di durata del prestito. L'entita` e le modalita` di applicazione degli esborsi in denaro sono indicati nell'allegato 2 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV". Tali informazioni vengono rese note al pubblico tramite campagne di informazione e brochures distribuite all'utenza.
	La biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente, via e-mail o sms l'utente entro 5 giorni dal rientro del documento prenotato, che dovra` essere ritirato entro i successivi 8 giorni. In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verra` ricollocato a scaffale. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo di libri e riviste possono essere effettuate anche telefonicamente oppure via Internet.

Tabella C – Prestito tra le biblioteche del Sistema del Vimercatese (2)

<b>Descrizione</b>	Il materiale documentario presente nelle biblioteche del Sistema puo` essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca SBV salvo diversa indicazione riportata nel catalogo.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Essere iscritto ad una delle biblioteche SBV. Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia direttamente attraverso il catalogo on-line disponibile in biblioteca o accessibile in Internet. In questo secondo caso occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca ed aggiornato la propria tessera per i servizi on-line (codice fiscale e indirizzo e-mail).
<b>Tempi e modi</b>	<p>E` possibile scegliere come luogo di ritiro del documento la biblioteca preferita o piu` comoda da raggiungere. Al momento della richiesta viene indicata la data di ritiro.</p> <p>La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo variabile tra 2 e 7 giorni.</p> <p>La biblioteca si impegna ad avvisare l'utente nel caso in cui i documenti da lui richiesti risultino non disponibili.</p> <p>La biblioteca gestisce una sistematica attivita` di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Le comunicazioni di sollecito utilizzano prioritariamente il canale di comunicazione scelto dall'utente al momento dell'iscrizione. La gestione dei solleciti garantisce un piu` largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando puo` contare sulla tempestivita` dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale. Per dare maggiore incisivita` all'attivita` di sollecito sono previsti esborsi in denaro o sanzioni (per i comportamenti piu' gravi) per gli utenti che non rispettano i termini di durata del prestito. L'entita` e le modalita` di applicazione degli esborsi in denaro sono indicati nell'allegato 2 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV". Tali informazioni vengono rese note al pubblico tramite campagne di informazione e brochures distribuite all'utenza.</p> <p>La biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente o via e-mail l'utente entro 5 giorni dal rientro del documento prenotato, che dovra` essere ritirato entro i successivi 8 giorni. In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verra` ricollocato a scaffale. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo di libri e riviste possono essere effettuate anche telefonicamente oppure via Internet.</p>

**Tabella D – Prestito con altri sistemi bibliotecari convenzionati (2)**

<b>Descrizione</b>	L'utente puo` richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo del Sistema bibliotecario del Vimercatese ma disponibili sui cataloghi dei sistemi bibliotecari limitrofi convenzionati con SBV. Questo servizio prende il nome di "Prestito bibliotecario intersistemico". I cataloghi dei Sistemi convenzionati sono consultabili via Internet. Maggiori e piu` aggiornate informazioni sul servizi sono disponibili sul sito web di SBV.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche SBV ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di prestito bibliotecario intersistemico.
<b>Tempi e modi</b>	La ricerca puo` essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario, compatibilmente con l'affuenza di pubblico del momento. Il servizio e` gratuito e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 15 giorni.

**Tabella E – Prestito interbibliotecario nazionale (3)**

<b>Descrizione</b>	L'utente puo` richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo del Sistema bibliotecario del Vimercatese ma disponibili in altre biblioteche sul territorio nazionale.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche SBV ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di InterLibrary Loan (ILL).
<b>Tempi e modi</b>	La ricerca puo` essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario, compatibilmente con l'affuenza di pubblico del momento. Il servizio e` tariffato e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 20 giorni.

**Tabella F – Assistenza e Consulenza all'utente (2)**

<b>Descrizione</b>	Il personale della biblioteca e` a disposizione per assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi della biblioteca. Inoltre puo' fornire consulenze approfondite per ricerche bibliografiche.
<b>Tempi e modi</b>	Le informazioni recuperate possono essere fotocopiate oppure stampate o salvate su floppy-disk, dietro pagamento delle tariffe previste per i vari supporti -> vedi Allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV". Per quesiti brevi e specifici, e` possibile richiedere consulenza informativa anche via e-mail lasciando il proprio recapito per la risposta, oppure anche telefonicamente durante gli orari di apertura al pubblico. I tempi di risposta per la consulenza variano a seconda della complessità della richiesta, da una risposta immediata (compatibilmente con il flusso d'utenza del momento) ad una settimana.

Tabella G – Informazioni rapide e di comunita`

<b>Descrizione</b>	Il servizio fornisce informazioni veloci e immediate, mettendo a disposizione: enciclopedie, altro (es. Banche dati, Gazzetta ufficiale, orario treni .....). <b>(1)</b>
	La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attivita` del territorio (specificare in che termini: orari dei trasporti locali, informazione sui servizi comunali, gruppi associazioni .....). <b>(1)</b>
	Sono disponibili delle postazioni informatiche dove e` possibile consultare il catalogo e la banca dati degli eventi e corsi presenti sul territorio tenuta aggiornata dai bibliotecari. <b>(2)</b>
<b>Tempi e modi</b>	Il servizio e` immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe come da tabella tariffe allegata. <b>(2)</b>

Tabella H – Fotocopie e Riproduzioni (2)

<b>Descrizione</b>	Il servizio fotocopie e` disponibile esclusivamente per il materiale presente in biblioteca, secondo la normativa vigente sul diritto d'autore
	In particolare si ricorda che non puo` essere fotocopiato oltre il 15% di un libro.
<b>Tempi e modi</b>	Descrizione e tempistica secondo le modalita` del servizio: a cura del personale, self-service ....
	Il servizio e' tariffato -> vedi Allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV".

Tabella I - Servizi on-line (2)

<b>Descrizione</b>	I servizi on-line permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito in tutte le biblioteche del SBV e da qualsiasi pc connesso via internet all'indirizzo <a href="http://www.sbv.mi.it">www.sbv.mi.it</a>
	E` possibile infatti effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di: controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera e loro rinnovo, richieste di prestito interbibliotecario, prenotazioni di documenti gia' in prestito ad altri utenti.
	E` possibile anche iscriversi alla mailing list della Banca dati eventi e corsi, che consente di ricevere quotidianamente via e-mail l'aggiornamento dei nuovi eventi e corsi organizzati sul territorio.
<b>Tempi e modi</b>	e, in caso di collegamento da un terminale esterno, aver aggiornato la propria tessera per i servizi on-line (Codice Fiscale e indirizzo e-mail).
	Se si possiede un indirizzo di posta elettronica si puo` anche ricevere via mail comunicazioni e informazioni da parte delle biblioteche del Sistema, sia relative ai documenti richiesti, sia riguardo agli eventi e corsi organizzati sul territorio

**Tabella J – Servizi per bambini e ragazzi (2)**

<b>Descrizione</b>	La biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino ai tredici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori.
	E` a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per fasce d'età e per narrativa e saggistica.
	L'arredo e l'organizzazione degli spazi sono realizzati in modo da offrire opportunità di socializzazione nella fruizione dei servizi offerti, tramite ad esempio il lavoro di gruppo. Nella stessa area sono previsti spazi espositivi per informazioni di comunità per eventi e manifestazioni specifiche.
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito, ad eccezione delle opere enciclopediche e dei dizionari.
	A tutti gli insegnanti e al personale che lavora nei servizi educativi è riservata una tessera di iscrizione particolare che consente il prestito speciale di 40 libri per 40 giorni.

**Tabella K – Servizi per adolescenti (3)**

<b>Descrizione</b>	La biblioteca raccoglie - in una specifica area – le opere dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti con l'obiettivo di riconoscere lo specifico di questa delicata fase di crescita che si colloca tra la fine della frequenza della scuola secondaria di primo grado e l'avvicinarsi alla maggiore età.
	I volumi e le riviste vengono proposte al pubblico in appositi spazi fisicamente collocati nella zona di transito tra la sezione dedicata ai piccoli e quella per gli adulti.
	L'arredo e l'organizzazione degli spazi sono realizzati in modo da offrire opportunità di socializzazione nella fruizione dei servizi offerti: lavori in gruppo, ecc. Nella stessa area sono previsti spazi espositivi per informazioni di comunità per eventi e manifestazioni specifiche.
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito, ad eccezione delle opere enciclopediche e dei dizionari.
	A tutti gli insegnanti e al personale che lavora nei servizi educativi è riservata una tessera di iscrizione particolare che consente il prestito speciale di 40 libri per 40 giorni.

**Tabella L – Servizio Internet (2) e Multimedialità (1)**

<b>Descrizione</b>	In ogni biblioteca sono disponibili postazioni per l'accesso ad Internet. L'accesso al servizio richiede una specifica iscrizione e l'accettazione del relativo regolamento. Le sessioni di navigazione sono prenotabili anche telefonicamente.
	(descrizione di servizi multimediali aggiuntivi : visione in sede, postazioni ascolto, Tv satellitare, postazioni informatiche specializzate, ecc.). <b>(1)</b>
<b>Tempi e modi</b>	Per l'utilizzo di Internet da parte di minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.
	Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo di Internet, compatibilmente con l'affluenza di pubblico del momento.
	Il servizio è tariffato -> vedi Allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV".

Tabella M – Attivita` di promozione della lettura e dei servizi (1)

<b>Descrizione</b>	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere:
	- la lettura e l'informazione;
	- l'uso dei propri servizi;
	- elencare altre tipologie d' attivita` realizzate localmente.
	(conferenze, incontri con l'autore, animazioni teatrali, laboratori..... ) sia, per quanto riguarda i ragazzi, in stretto rapporto con insegnanti e professori (laboratori di lettura, percorsi guidati al reperimento delle informazioni....) con il coinvolgimento delle classi scolastiche.
	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini e mailing-list.
	Molte delle iniziative promozionali vengono realizzate in forma coordinata con le altre biblioteche del Sistema.

## **Tabella N – Riepilogo modalita' operative del servizio di prestito (2)**

Nella seguente tabella vengono riportate informazioni riepilogative sul servizio di prestito erogato - in maniera uniforme e standardizzata - in tutte le biblioteche del Sistema Vimercatese.

Risulta utile chiarire preventivamente il significato dei termini utilizzati:

### **Documento:**

Con il termine "documento" si intende ogni materiale informativo presente in biblioteca, indipendentemente dalla sua tipologia o natura. Di conseguenza "documento" e' sinonimo di libro, giornale, cd, vhs, ecc. L'insieme dei "documenti" di una biblioteca prende il nome di "raccolta" o "patrimonio documentario". I documenti sono resi visibili ed individuabili – tramite diverse chiavi di ricerca – grazie al "catalogo" o OPAC della biblioteca. Il "catalogo" del Sistema Bibliotecario contiene tutti i documenti delle singole biblioteche del Vimercatese.

I documenti, in base a proprie caratteristiche o stati temporanei, possono essere: disponibili al prestito | disponibili solo al prestito locale | esclusi dal prestito | in fase di catalogazione | in fase di acquisto | gia' in prestito ad altri utenti ma prenotabili.

Tali informazioni sono riportate dal catalogo o OPAC.

### **Prestito:**

attivita' attraverso la quale l'utente ottiene l'uso esclusivo e temporaneo del materiale documentario di proprieta' delle biblioteche, non escluso da questo tipo di servizio. La durata del prestito varia in base al tipo di materiale (libri, giornali e riviste, materiale multimediale: cd, vhs, dvd, cd-rom, ecc).

### **Rinnovo:**

e' l'opzione che permette all'utente di prolungare la durata di un prestito gia' in carico sulla propria tessera. Il rinnovo deve essere richiesto esplicitamente, all'operatore o tramite i servizi online, in un intervallo di tempo compreso tra 7 giorni prima e 7 giorni dopo la scadenza naturale del prestito. Il rinnovo puo' essere accolto solo se il materiale in questione non e' gia' stato prenotato da altri utenti. Su alcune tipologie di materiale (come ad esempio i giornali e le riviste) non e' possibile richiedere rinnovo.

### **Prenotazione:**

e' l'opzione che permette di ottenere il prestito di un materiale gia' in uso da parte di un altro utente, non appena il precedente utilizzatore lo riconsegna. Se sullo stesso materiale esistono piu' prenotazioni, vengono gestite delle "code di prenotazione" basate sulla cronologia delle richieste. Al rientro del materiale prenotato, la biblioteca provvedera' a comunicarne all'utente la disponibilita'. In qualsiasi momento e' possibile cancellare – tramite operatore o i servizi on-line - una prenotazione. La durata di un prestito, originato da una prenotazione, decorre dal momento del rientro del materiale in biblioteca. Un libro prenotato rimane a disposizione per il ritiro per 7 giorni; se l'utente non ritira il materiale entro tale termine, decade la sua prenotazione.

### **PIB o prestito interbibliotecario sistemico:**

Il PIB e' il servizio che permette all'utente di entrare in possesso di tutti i documenti disponibili al prestito, presenti nel catalogo del Sistema Bibliotecario Vimercatese.

Le richieste di PIB possono essere inoltrate direttamente dall'utente, tramite i servizi online, o con la collaborazione di un bibliotecario.

L'utente puo' scegliere liberamente presso quale biblioteca del Sistema Vimercatese ricevere e riconsegnare il materiale richiesto.

**Prestito locale:**

Alcuni materiali presenti nel catalogo SBV non possono essere movimentati tramite il prestito interbibliotecari. In questo caso il servizio di prestito e' possibile solo recandosi fisicamente presso la biblioteca proprietaria del documento.

**Tabella riepilogativa sul servizio di prestito (2)**

	Durata prestito	Rinnovo	Prenotazione	N.ro max documenti prestabili *	Richieste via PIB
<b>Libri</b>	30 gg	2 volte ***	SI	Fino a 9	SI
<b>Giornali e riviste</b>	15 gg	NO	SI **	Fino a 5	SI **
<b>CD, Vhs, CdROM, DVD</b>	7 gg	1 volta ***	SI **	Fino a 3	SI **

**Note:**

- \* Il numero massimo di prestiti effettuabili in contemporanea e' di 9 documenti, indipendentemente dal tipo di materiale.
- \*\* Per ragioni organizzative il prestito e la prenotazione di questa tipologia di materiale puo` avvenire solo previo ritiro da parte dell'utente presso la biblioteca proprietaria; non appena le motivazioni che limitano tale possibilita` verranno meno, si procedera` ad abilitare sia i prestiti che le prenotazioni via PIB e a comunicare l'informazione all'utenza.
- \*\*\* Attualmente – a causa di problemi tecnici - il "rinnovo" puo' essere concesso una sola volta. Sara' cura di SBV rendere possibile la reiterazione del "rinnovo" non appena possibile e comunicare l'informazione all'utenza.



## **Le risorse e gli strumenti gestionali**

### **3.1 Il personale bibliotecario e la formazione professionale**

Il bibliotecario – indipendentemente dalla dimensione della struttura – e' la figura professionale specifica che opera all'interno della biblioteca di pubblica lettura e deve possedere le competenze necessarie alla gestione del servizio.

Di conseguenza i Comuni aderenti al SBV si impegnano a tenere in considerazione i seguenti aspetti relativi alla dotazione di personale delle proprie biblioteche:

#### **Competenze professionali**

Il personale dovra' avere una adeguata preparazione e specifiche competenze professionali, come prescritto dalla Deliberazione Giunta Regionale n.7/16909 del 26.3.2004 ad oggetto: "Definizione dei profili professionali degli operatori delle biblioteche". Tali competenze verranno di conseguenza richieste in fase di selezione di nuovo personale o costituite nel tempo - grazie ad interventi formativi – per il personale gia' in servizio.

#### **Formazione, aggiornamento e addestramento**

Gli interventi formativi – realizzati con sistematicita' – rappresentano uno strumento insostituibile per garantire la qualita' del servizio. Di conseguenza deve essere garantito un percorso formativo costante ad ogni operatore, indipendentemente dalla tipologia dell'inquadramento contrattuale (personale di ruolo, personale a tempo determinato o con contratti "atipici").

#### **Fabbisogno di personale**

I variegati servizi erogati dalle biblioteche del SBV richiedono una significativa porzione di lavoro di back-office che deve essere gestito dal personale bibliotecario.

L'utilizzo diretto della biblioteca da parte dell'utenza rappresenta la parte visibile dei servizi erogati ma implica una serie di attivita' preliminari e processi di lavoro che devono essere svolti con continuita' e competenza per poter garantire servizi di qualita' ed integrazione delle risorse delle biblioteche del Sistema. La corretta esecuzione delle procedure di back-office ha ripercussione sull'attivita' di tutte le biblioteche e sull'efficacia del rapporto biblioteca-utente. Tali attivita' possono essere ripartite in tre tipologie:

- gestione della biblioteca, della raccolta documentaria e delle attivita' promozionali;
- procedure di back-office collegate ai servizi erogati;
- partecipazione alle attivita' gestionali e formative del Sistema Bibliotecario.

Di conseguenza una corretta pianificazione della dotazione di personale deve tenere in considerazione, accanto alla definizione degli orari di servizio della struttura, una porzione di tempo-lavoro da dedicare alle operazioni sopradescritte.

Relativamente alle biblioteche gestite da un unico operatore, e' da segnalare che parte di queste attivita' non possono essere svolte in orari di apertura al pubblico.

Per calibrare correttamente la ripartizione di tempo-lavoro degli operatori tra attivita' di front-office e back-office si rimanda all'**ALLEGATO 1** "Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV", nel quale viene definita la tipologia e la responsabilita' di ogni attivita'.

### **Forme contrattuali e limitazione del turn-over del personale**

Il personale in servizio presso le biblioteche e' di fatto assunto sulla base delle diverse forme contrattuali previste dalla legge e da norme specifiche valide per il comparto Enti Locali della Pubblica amministrazione.

E' di conseguenza necessario armonizzare le tipologie contrattuali utilizzate con le caratteristiche professionali e con le necessita' operative richieste al personale ed illustrate nel presente documento.

Ai fini di una produttiva collaborazione tra gli operatori delle biblioteche del Sistema, risulta di fondamentale importanza che le forme contrattuali utilizzate permettano un rapporto quanto piu' continuativo. E' opportuno che tali forme limitino quanto piu' possibile le disparita' di trattamento tra personale di ruolo e personale a contratto e garantiscano soddisfacenti livelli di motivazione degli operatori in relazione ai principali aspetti contrattuali: retribuzione, definizione della durata della collaborazione, possibilita' di rinnovo e proroga, accesso alla formazione e disponibilita' di tempo per attivita' di back-office e di organizzazione sistemica.

Quando le esigenze di servizio lo permettono, le Amministrazioni si impegnano a valutare ipotesi di assunzione in collaborazione con altri Comuni aderenti al SBV al fine di condividere lo stesso operatore su piu' strutture bibliotecarie. Questa soluzione permette di razionalizzare gli impegni di lavoro dell'operatore, consentendone una maggiore qualificazione e identita' professionale.

### **3.2 Esternalizzazione di servizi**

La legislazione corrente definisce le modalita' di esternalizzazione dei servizi pubblici privi di rilevanza economica, tra i quali e' possibile annoverare i servizi bibliotecari. Al fine di armonizzare tale soluzione con l'assetto organizzativo sistemico all'interno del quale la biblioteca si colloca, e' utile richiamare alcuni aspetti del processo di esternalizzazione ed alcuni importanti requisiti di qualificazione del fornitore esterno:

#### **Competenze settoriali in ambito biblioteconomico del gestore esterno:**

E' opportuno che il gestore documenti e venga quindi valutato anche in relazione alla propria competenza organizzativa ed esperienza aziendale in ambito biblioteconomico.

#### **Caratteristiche professionali e inquadramento del personale impiegato:**

E' opportuno che il gestore garantisca di utilizzare - nel corso dell'intero contratto - personale professionalmente preparato e ne documenti percorsi formativi ed esperienza in ambito biblioteconomico.

Indipendentemente dall'ambito aziendale e contrattuale di riferimento del gestore, e' fondamentale che il personale impiegato sia contrattualmente inquadrato in categorie e profili professionali corrispondenti all'Assistente di Biblioteca (C1) o Bibliotecario (D1) del CCNL EE.LL. in base al tipo di mansione ad esso assegnata.

#### **Turn-over del personale e addestramento su procedure e strumenti di lavoro:**

Il Sistema Bibliotecario si assume l'impegno di fornire gratuitamente ad un solo operatore - designato dal gestore - un percorso di addestramento sulle procedure e sugli strumenti di lavoro. In caso di turn-over del personale nel corso del contratto o di estensione della dotazione di personale ai fini della fornitura del servizio, il gestore si fara' carico dei costi sostenuti dal Sistema Bibliotecario per la ripetizione o l'estensione del percorso di addestramento.

### **Oneri e vincoli organizzativi della biblioteca in termini di cooperazione sistemica:**

L'Amministrazione assegnataria del servizio ha l'impegno di rendere noto, disciplinare in apposito "contratto di servizio" e verificare che il gestore – tramite il personale assegnato - ottemperi agli oneri ed ai vincoli organizzativi determinati dall'adesione della biblioteca all'assetto organizzativo sistemico. Tale armonizzazione dovrà riguardare principalmente gli oneri definiti dalla convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario e i conseguenti documenti programmatici ed operativi regolarmente approvati dagli Organi del Sistema stesso (a solo titolo d'esempio: partecipazione del personale alla commissione tecnica e ai momenti formativi obbligatori, rispetto delle procedure di lavoro, obbligo di risposta alle comunicazioni di servizio, ecc.).

### **Vincoli definiti dall'utilizzo del sistema informativo in uso nel Sistema:**

L'Amministrazione assegnataria del servizio ha l'impegno di rendere noto, disciplinare in apposito "contratto di servizio" e verificare che il gestore – tramite il personale assegnato – utilizzi le infrastrutture tecniche (a solo titolo d'esempio: hardware, software, linee di connettività) fornite e/o richieste - secondo dettagliate specifiche tecniche - dal Sistema Bibliotecario.

## **3.3 Il personale volontario**

Il personale volontario può collaborare utilmente nello svolgimento di attività di supporto alla biblioteca e di promozione del servizio. Tale collaborazione dovrà essere pianificata dal bibliotecario e verrà svolta in armonia con le procedure organizzative definite e approvate dagli organi tecnici e politici del Sistema Vimercaatese, cui la biblioteca aderisce.

E' necessario che tale collaborazione si espliciti in attività per le quali non è richiesta la competenza specifica del personale e non si traduca nella sostituzione del personale stesso; a questo riguardo si rinvia all'Allegato1 "Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV" e più genericamente al paragrafo **3.7** "Organizzazione e procedure di lavoro".

In particolare è opportuno che il rapporto di collaborazione dei volontari:

- (a) sia formalizzato per iscritto e definito – in fase di avviamento – sotto la supervisione del bibliotecario e di concerto con il Sistema Bibliotecario; tale formalizzazione dovrà indicare l'ambito, i tempi e i modi di intervento e le responsabilità dei volontari rispetto l'attività della biblioteca;
- (b) preveda momenti di formazione generale sulle politiche di servizio a cura del bibliotecario;
- (c) preveda un preliminare addestramento sugli strumenti informatici, a cura del Sistema Bibliotecario; tale addestramento avrà luogo solo se nelle valutazioni di cui al punto a) siano emerse le condizioni e siano chiari i limiti d'utilizzo di tali strumenti. I momenti formativi dovranno essere pianificati per tempo e armonizzeranno le esigenze di tutte le biblioteche SBV in cui operano volontari, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie a disposizione del Sistema.
- (d) non violi procedure, responsabilità e vincoli definiti per legge, particolarmente significativi nei seguenti ambiti: sicurezza dei sistemi informativi, segretezza dei dati personali degli utilizzatori di pubblici servizi, ecc.
- (e) non preveda attività per le quali è necessario movimentare denaro derivante da riscossione di tariffe e sanzioni;
- (f) sia sottoposto a verifica periodica, valutazione e ridefinizione da parte del bibliotecario e - per gli aspetti tecnici e procedurali - del Sistema Bibliotecario.

La tipologia del supporto fornito da volontari dovrà essere definito anche in relazione alla frequenza e alla durata della collaborazione offerta: la continuità e l'intensità di presenza del volontario possono motivare – al termine di un apposito percorso formativo – l'assegnazione di compiti di maggiore complessità procedurale.

E' sempre opportuno tuttavia segnalare stabilmente all'utenza quali attività della biblioteca sono svolte da personale volontario e che ruolo hanno gli operatori, a qualunque titolo, presenti in biblioteca.

Considerata la complessità operativa, tecnica e professionale insita nella gestione di una biblioteca inserita in una rete di cooperazione fortemente integrata, le Amministrazioni si impegnano a non autorizzare aperture prolungate e ordinarie delle proprie biblioteche con ricorso esclusivo a personale volontario.

### **3.4 La gestione della raccolta documentaria**

La gestione della raccolta documentaria costituisce una delle principali attività professionali del bibliotecario e rappresenta il cardine dell'offerta informativa garantita dal servizio bibliotecario, ne consegue che il livello di finanziamento – definito annualmente - dall'Ente gestore della biblioteca per lo sviluppo delle raccolte e' di fondamentale importanza per l'efficacia della stessa biblioteca.

La programmazione e la pianificazione delle raccolte e' in stretta relazione con le seguenti competenze e attività operative del bibliotecario:

- conoscenza della comunità da servire e dei relativi bisogni informativi;
- conoscenza del patrimonio documentario posseduto;
- conoscenza dell'offerta e delle caratteristiche della produzione editoriale;
- definizione delle scelte d'acquisto dei materiali informativi, realizzati su ogni tipo di supporto (libri, periodici, multimedia, risorse elettroniche, ecc);
- definizione di criteri di revisione e manutenzione delle raccolte e relativo scarto del materiale non più servibile;
- definizione dei criteri di accettazione dei doni e delle richieste degli utenti;
- partecipazione a politiche cooperative di sviluppo delle raccolte definite a livello sistemico.

Nella definizione dei criteri di scelta il bibliotecario dovrà utilizzare strumenti professionali di supporto e garantire un approccio scientifico all'attività di pianificazione, evitando condizionamenti di natura commerciale, ideologica o valutazioni di tipo esclusivamente personalistico.

E' opportuno che la politica di sviluppo della raccolta documentaria:

- venga formalizzata;
- sia sottoposta a sistematiche valutazioni di carattere quantitativo e qualitativo;
- venga periodicamente aggiornata e/o modificata.

A questo fine le biblioteche del SBV si impegnano a redigere entro 12 mesi dall'approvazione delle presenti linee-guida un documento programmatico sulla politica di gestione delle raccolte in ottica sistemica, denominato "Carta delle Collezioni".

### **3.5 I servizi d'informazione, l'attività di reference e la relazione con l'utente**

I principali interlocutori del bibliotecario sono gli utenti, di ogni tipologia e fascia d'età. È fondamentale che il bibliotecario ascolti, interpreti e comprenda le esigenze informative del proprio pubblico con l'obiettivo di orientarle al soddisfacimento, arricchendo le risorse offerte dalla biblioteca con la propria professionalità e dedicando tempo alla relazione con l'utente.

L'efficacia del servizio d'informazione e dell'attività di reference è garantito dalla sinergia di diversi interventi, i più importanti riguardano:

- l'assistenza, l'ascolto e l'orientamento dell'utente;
- la predisposizione di una area fisica e di una porzione della raccolta documentaria dedicata alla consultazione di materiale di carattere generale, su tutti gli ambiti del sapere;
- la predisposizione di ogni accorgimento utile per facilitare l'utilizzo autonomo e diretto della biblioteca e delle sue raccolte da parte dei vari segmenti d'utenza;
- la consulenza individuale per richieste più complesse o in favore degli utenti meno autonomi nei confronti del servizio;
- interventi formativi, diretti e indiretti ma quanto più informali, mirati ad elevare il livello di competenza dell'utente nei confronti dei propri bisogni informativi e della proprie capacità di ricerca;
- l'utilizzo di tecniche specifiche nella gestione della relazione interpersonale che evitino modalità di comunicazione invasive, autoritarie o distaccate e che garantiscano piena comprensione, riservatezza, cortesia e professionalità.

### **3.6 La promozione della lettura e dei servizi**

La promozione della lettura è una attività qualificante che la biblioteca svolge sul territorio. L'obiettivo generale della promozione della lettura è quello di migliorare e consolidare il rapporto lettura-lettore anche in un contesto multimediale.

Le attività di promozione della lettura possono essere rivolte sia all'utenza libera (bambini, ragazzi, adolescenti, adulti, anziani) sia alle scuole o alle associazioni. Gli obiettivi principali della promozione della lettura sono:

- far conoscere le varie tipologie di libri, gli autori, gli illustratori attraverso ad esempio distribuzione di bibliografie, mostre del libro, attività ludico agonistiche, incontri con autori, ecc;
- far conoscere i libri di divulgazione scientifica, invitando esperti delle singole discipline, scrittori di libri scientifici, organizzando dibattiti, convegni, seminari su argomenti di attualità, di arte, di sport ecc;
- sviluppare nuove strategie per una educazione al piacere della lettura, far apprezzare la diversità degli stili, dei generi letterari organizzando laboratori di lettura, scrittura e di animazione teatrale;
- favorire la creazione di gruppi di lettori che possono essere gruppi di discussione, club di lettori o lettori-scrittori;
- sperimentare nuove forme di promozione della lettura che intervengano sulla motivazione e che conducano soprattutto i lettori alla conquista personale del testo;

- sperimentare attività che aiutino a costruire la propria identità di lettori anche attraverso attività autobiografiche;
- promuovere la lettura in un contesto multimediale, realizzando iniziative che tengano conto della integrazione testo-immagine e attività che mettano in risalto le possibili connessioni tra il libro ed altri mezzi di comunicazione;
- realizzare incontri con gruppi di utenza o con le scuole per favorire un utilizzo appropriato della biblioteca, di internet e delle risorse elettroniche e multimediali anche nell'ambito di ricerche scolastiche o personali e della conoscenza in genere.

Per svolgere le attività di promozione della lettura è spesso indispensabile la collaborazione con altre professioni : animatori, pedagogisti, esperti di discipline scientifiche ecc. Tuttavia è compito inderogabile del bibliotecario programmare, coordinare, sovrintendere e valutare le attività di promozione soprattutto quando queste vengono realizzate con personale esperto, esterno alla biblioteca.

### **3.7 Organizzazione e procedure di lavoro**

Attraverso l'adesione al SBV, i Comuni attuano una forte integrazione delle risorse e dei servizi erogati dalle proprie biblioteche. Tale forma di cooperazione permette di ampliare la tipologia e la qualità dei servizi bibliotecari resi all'utenza, garantendone nel contempo efficienza ed economicità. Per queste ragioni risulta necessario predisporre - a livello di Sistema - strumenti tecnici, procedure di lavoro, modalità di monitoraggio e meccanismi decisionali capaci di garantire omogeneità nello svolgimento dell'attività ordinaria delle biblioteche.

In conseguenza di ciò, le biblioteche SBV si impegnano ad adottare e seguire le indicazioni operative espresse nel "manuale delle procedure di lavoro" e in altri documenti tecnici di maggiore dettaglio, predisposti, diffusi ed aggiornati dal Sistema Bibliotecario, a seguito dell'iter di approvazione degli stessi da parte degli organi decisionali competenti. È responsabilità del direttore di biblioteca fare in modo che ogni operatore - a qualsiasi titolo attivo nella propria biblioteca - conosca il contenuto e si attenga a tali disposizioni.

Per meglio disciplinare le relazioni tra centro-servizi e biblioteca e per formalizzare i requisiti di accesso e le caratteristiche di produzione dei servizi cooperativi, il Sistema Bibliotecario si impegna a redigere entro 12 mesi dall'approvazione delle presenti linee-guida, un documento - ad aggiornamento annuale, in quanto influenzato dall'elaborazione e dall'approvazione del bilancio preventivo - denominato "Contratto di servizio", che disciplini le caratteristiche di ogni servizio erogato in termini di livelli qualitativi e quantitativi, condizioni di fornitura, tempistiche e sistemi di monitoraggio.

### **3.8 La gestione dei solleciti e dei pagamenti per ritardata riconsegna**

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinché possa essere utilizzato da altri utenti. Di norma è garantito ad ogni utente la possibilità di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna, a patto che il documento non sia prenotato da un altro utente o soggetto a specifiche restrizioni.

Queste semplici regole permettono un accesso ampio e flessibile al patrimonio delle

biblioteche, tutelando nel contempo la possibilita' di prenotare il materiale temporaneamente non disponibile perche' utilizzato da altri utenti.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, le biblioteche del SBV si impegnano a realizzare una sistematica attivita' di sollecito dei documenti non restituiti entro i termini, tramite comunicazioni personalizzate agli utenti ritardatari. Tali comunicazioni vengono inoltrate rispettando prioritariamente la modalita' di contatto preferita dall'utente. Se la prima comunicazione di sollecito non sortisce alcun effetto, si procede con l'invio postale di comunicazioni scritte.

Le biblioteche SBV si impegnano a realizzare tale procedura in modo sistematico e con una periodicita' che – salvo specifiche difficolta' organizzative nel gestirne i carichi di lavoro derivanti – viene definita a livello sistemico.

Per dare maggiore incisivita' all'attivita' di sollecito – accanto ad una costante campagna informativa che invita alla puntualita' nelle restituzioni - sono previsti pagamenti per il materiale riconsegnato oltre i termini stabiliti e altri provvedimenti restrittivi, quali la sospensione temporanea dai servizi bibliotecari, per comportamenti piu' gravi.

I Comuni aderenti al SBV si impegnano a definire l'entita' dei pagamenti per ritardata riconsegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto piu' omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici nell'interazioni tra utenti e biblioteche del Sistema. L'allegato 2 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito" – impegnativo per i Comuni aderenti al Sistema - definisce nel dettaglio le modalita' operative di esborso di tali somme da parte degli utenti ritardatari. L'entita' delle somme richieste e' definita dall'organo politico del Sistema (Conferenza dei Sindaci) su proposta dell'organo tecnico (Commissione Tecnica) e successivamente accolta da ogni Amministrazione Comunale; in assenza di modifiche, l'entita' di tali esborsi viene annualmente confermata congiuntamente all'allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV", parte integrante del Bilancio Preventivo.

### **3.9 Il sistema informativo e le attrezzature informatiche**

Al fine di realizzare il massimo livello d'integrazione operativa tra le biblioteche si e' convenuto (ex art.5, lettera d della convenzione) di assegnare al Sistema Bibliotecario la pianificazione, la progettazione, l'architettura, la gestione tecnica, amministrativa e contrattuale – diretta o appaltata a fornitori e consulenti esterni - del sistema informativo adottato dalle biblioteche del SBV. Per sistema informativo si intendono: i sistemi operativi, i software applicativi biblioteconomici, di servizio, di posta-elettronica e di office-automation, l'architettura e la configurazione della rete geografica, le specifiche tecniche delle reti locali, delle linee di connettivita', dei relativi apparati di comunicazione e delle attrezzature informatiche utilizzabili nelle biblioteche.

Di conseguenza, e' responsabilita' del Sistema Bibliotecario garantire nel tempo il funzionamento, la manutenzione e lo sviluppo dell'intera infrastruttura tecnologica, nonche' l'addestramento dei bibliotecari sull'utilizzo di tali strumenti. E' invece responsabilita' delle biblioteche e delle relative Amministrazioni Comunali adottare le specifiche tecniche definite dal Sistema su tali temi, sia nella gestione ordinaria che in occasione di trasferimento, ristrutturazione o edificazione di nuovi punti di servizio.

Qualora si ritenesse opportuno connettere ed integrare la rete informatica della singola biblioteca con la rete della Amministrazione Comunale di riferimento, il Sistema Bibliotecario si rende disponibile a fornire indicazioni orientative in merito.

Per fluidificare, razionalizzare ed economizzare la gestione e lo sviluppo della rete informatica delle biblioteche, il Sistema attiva periodicamente procedure centralizzate d'appalto per la fornitura di hardware e connettività'.

### **3.10 Il sito web e i servizi on-line**

Le biblioteche del SBV, riconoscendo le potenzialità offerte dalle attuali modalità di comunicazione, si impegnano a offrire informazioni e servizi utilizzando gli strumenti tecnologici a disposizione. Per queste ragioni il Sistema:

- dispone di un sito web, tramite il quale sono costantemente fornite informazioni ed è possibile accedere ad alcuni servizi bibliotecari in modalità on-line;
- dispone di caselle di posta elettronica dedicate ad ogni biblioteca e ad ogni operatore;
- dispone di accessi ad internet in tutte le biblioteche, ad uso dei bibliotecari e dell'utenza.

È responsabilità del Sistema garantire il funzionamento tecnico del sito, la redazione dei contenuti inerenti i servizi di Sistema e la formazione dei bibliotecari per l'utilizzo del software per la redazione di contenuti web.

È responsabilità delle biblioteche sviluppare e aggiornare le sezioni del sito dedicate alla propria struttura e utilizzare attivamente la posta elettronica per le comunicazioni di servizio verso le altre biblioteche e l'utenza.

### **3.11 La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi**

Considerata la forte interdipendenza funzionale e la condivisione delle risorse umane, documentarie, strumentali e finanziarie delle biblioteche SBV a vantaggio dell'intero bacino d'utenza del Sistema, risulta necessario prevedere ed effettuare una dettagliata attività di monitoraggio del fabbisogno informativo e delle caratteristiche socio-demografiche del bacino d'utenza, dei servizi erogati al pubblico e dei processi di produzione dei servizi stessi. Queste attività permettono di pianificare e valutare l'andamento del Sistema nel suo insieme e le performances delle singole biblioteche aderenti.

Per garantire la raccolta, l'elaborazione e l'analisi di tali informazioni – fondamentali per la pianificazione degli interventi e la definizione di politiche di servizio a carattere sistemico e locale orientate al miglioramento – le biblioteche SBV implementano un sistema di monitoraggio che permette di elaborare annualmente:

- macro-indicatori di servizio sull'attività delle biblioteche;
- indicatori di maggiore dettaglio relativi all'utilizzo delle raccolte librarie e documentarie;
- analisi delle caratteristiche socio-demografiche del bacino d'utenza di riferimento;
- confronti dei risultati ottenuti dalle biblioteche e dal Sistema rispetto a standard-obiettivo, definiti da autorevoli Enti di settore (Regione Lombardia, Associazione Italiana Biblioteche, International Federation of Library Associations).

All'interno di questo processo vengono definite le seguenti responsabilità:

- il SBV : a) fornisce gli strumenti operativi per effettuare le elaborazioni; b) elabora e



comunica annualmente ai propri Organi decisionali l'esito delle analisi; c) definisce i livelli minimi, medi e di eccellenza degli indicatori di performances delle biblioteche SBV.

- Le biblioteche: a) comunicano al Sistema le informazioni richieste (qualora esterne al sistema informativo, come nel caso delle risorse finanziarie utilizzate); b) producono e analizzano report periodici e consuntivi relativi alle proprie prestazioni.
- Le Amministrazioni Comunali: a) si impegnano ad utilizzare tali informazioni per la pianificazione degli interventi di miglioramento delle proprie biblioteche, nel tentativo di raggiungere gli standard-obiettivo definiti a livello di Sistema; b) utilizzano tali standard-obiettivo come termini di comparazione dei risultati della propria biblioteca in documenti programmatici e di pianificazione (PEG, carta dei servizi, ecc).

In particolare, il SBV definisce e comunica annualmente alle Amministrazioni gli esiti dei monitoraggi, nonché gli standard-obiettivo ed i livelli minimi di servizio previsti per le biblioteche della rete. Tale aggiornamento annuale costituisce parte integrante del presente documento ed è disposto nella sezione "Allegati", al titolo: "Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV".

## **Forme di comunicazione e partecipazione**

### **4.1 Le comunicazioni biblioteca-utente**

Al momento dell'iscrizione ai propri servizi la Biblioteca richiede all'Utente alcuni dati personali chiedendo altresì di esprimere una preferenza riguardo le modalità di contatto preferite in aggiunta alla comunicazione postale tradizionale. Tali modalità sono attualmente:

- E-MAIL
- TELEFONO FISSO (anche tramite chiamata automatica con sintesi vocale)
- TELEFONO CELLULARE (anche via SMS)

Qualora venissero introdotte nuove modalità di contatto verrà data ampia comunicazione preventiva all'Utente.

Le biblioteche del Sistema Vimercatese si impegnano a trattare i dati personali così ottenuti secondo la normativa vigente in tema di tutela della privacy. In particolare i dati personali:

- sono trattati in modo equo e legale e sono custoditi, controllati e aggiornati;
- sono raccolti per scopi espliciti e leciti e utilizzati di conseguenza per garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi bibliotecari e le relative comunicazioni personali, nonché per l'elaborazione di statistiche ed analisi gestionali;
- in nessun caso vengono utilizzati a scopo di spamming, né ceduti a terzi, ad eccezione di soggetti autorizzati dal Sistema Bibliotecario Vimercatese a svolgere attività necessarie per la corretta fruizione dei servizi bibliotecari.
- i bibliotecari si ritengono vincolati al segreto professionale per quanto riguarda i materiali fruiti dagli Utenti, salvo specifica e formalizzata richiesta della Autorità Giudiziaria.

### **4.2 Le comunicazioni utente-biblioteca**

Le biblioteche del Sistema Vimercatese mettono a disposizione dell'Utente differenti canali di comunicazione – aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori - per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

- il sito web, i servizi on-line e la posta elettronica;
- i servizi telefonici (con operatore, via SMS o tramite sistemi automatici di gestione delle chiamate);
- modulistica apposita (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami)

All'Utente è richiesto di identificarsi attraverso i propri nome, cognome e numero di tessera di iscrizione al SBV ogni qual volta decida di contattare la Biblioteca. Per l'accesso ai servizi on-line è necessario il rilascio di apposita password.

In particolari occasioni – con l'intento di analizzare la fruizione del servizio e pianificarne il miglioramento - potranno essere effettuate indagini qualitative.

### **4.3 Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione**

Le biblioteche SBV – nell'autonomia decisionale delle rispettive Amministrazioni Comunali - si dichiarano interessate e disponibili a collaborare e supportare la costituzione di autonome forme di partecipazione da parte dei propri utenti.

Verso tali gruppi organizzati e formalmente costituiti nelle varie forme di associazione previste dalla legge - nel cui statuto sia esplicito l'interesse per lo sviluppo e la crescita della locale biblioteca e siano definite le finalita', le responsabilita', le modalita' operative dell'associazione e dei propri associati - le biblioteche si impegnano a:

- realizzare specifici momenti d'informazione e comunicazione sulle politiche di servizio e sui piani di attuazione dei propri programmi, anche a carattere sistemico;
- valutare ipotesi di collaborazione per la realizzazione di progetti di promozione della lettura e di sviluppo dei servizi bibliotecari, qualora tali progetti rispecchino le prioritá e le linee d'indirizzo definite dall'Amministrazione e siano conformi al ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e alle politiche del Sistema Bibliotecario.

In presenza dei citati requisiti e concordando comuni politiche di collaborazione tra Biblioteca e Associazione, potranno definirsi – nell'autonomia decisionale dell'Amministrazione di riferimento – specifici progetti o piu' stabili forme di convenzionamento che prevedano sinergie nell'utilizzo di spazi, risorse e attrezzature.

## **5. Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti, a qualunque titolo, nell'utilizzo e nella gestione della biblioteca assumono determinati impegni e godono di diritti e di doveri:

### **5.1 Le Amministrazioni comunali**

Le Amministrazioni Comunali si impegnano a garantire le risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al buon funzionamento della biblioteca in rapporto alle dimensioni ed alle necessita' del territorio, alle proprie scelte politico-finanziarie e nel rispetto degli impegni assunti con l'adesione al Sistema Bibliotecario Vimercatese. Le Amministrazioni garantiscono inoltre la presenza di personale professionalmente qualificato e quantitativamente adeguato ad un servizio di buona qualita'.

I doveri delle Amministrazione diventano garanzia del servizio bibliotecario, dei suoi utenti e dei bibliotecari.

### **5.2 Il personale della biblioteca**

I bibliotecari devono garantire, facilitare e promuovere il libero accesso al patrimonio documentario offerto dal SBV, fornire indicazioni e strumenti per accedere a materiali di altri sistemi bibliotecari e fungere da mediatori tra le richieste degli utenti e le informazioni disponibili attraverso i servizi bibliotecari. Devono inoltre garantire tali servizi in modo professionale, imparziale, cortese e riservato.

I doveri dei bibliotecari sono i diritti degli utenti.

### **5.3 Gli utenti**

Gli utenti devono rispettare le regole della biblioteca e del Sistema Bibliotecario (scadenze, orari...), rispettare le norme comportamentali necessarie a garantire a tutti la qualita' del servizio (cortesia, correttezza, responsabilita', silenzio...) e la fruizione di spazi pubblici, trattare con cura i documenti e le attrezzature utilizzate.

I doveri degli utenti garantiscono i diritti di tutta la comunita'.

### **5.4 Reclami e rimborsi**

Per qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruizione dei servizi della biblioteca sono previste procedure di reclamo. La direzione rispondera` con la massima celerita`, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, rimuovendo – quando possibile - le cause all'origine del disservizio.

Le biblioteche SBV predispongono apposita modulistica a disposizione degli utenti per facilitare l'inoltro di reclami.

Sono previste forme di rimborso per i servizi a pagamento eventualmente non fruiti per motivazioni non addebitabili agli utenti, ne a cause di forza maggiore.

## **6. Disposizioni finali**

### **6.1 Disposizioni transitorie**

Alcuni aspetti operativi di particolare importanza e delicatezza, come ad esempio l'uniformita' delle tariffe per i servizi a pagamento, la riscossione dei pagamenti connessi ai sistemi di sollecito del materiale non restituito nei tempi stabiliti, potranno essere applicati compiutamente solo al termine dell'iter di armonizzazione dei regolamenti di biblioteca.

Di conseguenza – nel periodo transitorio compreso tra l'approvazione delle "Linee-guida" da parte della Conferenza dei Sindaci e la formalizzazione dei nuovi o dei modificati regolamenti di biblioteca – sara' necessario prevedere soluzioni operative rispettose delle vigenti norme previste dai difformi regolamenti di biblioteca.

Tali soluzioni – assunte dagli Organi Tecnici del SBV – saranno rafforzate da comunicazioni finalizzate ad informare l'Utenza sulle future regole di servizio.

### **6.2 Meccanismi di aggiornamento del documento**

Il presente documento verra' di norma sottoposto a revisione ogni 4 anni dalla data di approvazione, fatta eccezione per gli allegati ad aggiornamento annuale che verranno – quando necessario – modificati dagli Organi Tecnici competenti ed approvati dalla Conferenza dei Sindaci congiuntamente al bilancio preventivo del Sistema Bibliotecario.

Tuttavia su richiesta formalizzata e sottoscritta da almeno 1/3 dei componenti dei singoli Organi Politici e Tecnici del Sistema Bibliotecario, si potra' procedere a sottoporre alla Conferenza dei Sindaci eventuali ipotesi di modifica del presente documento con tempistiche anche inferiori ai quattro anni.

Eventuali procedure di modifica dovranno comunque seguire le modalita' e l'iter descritto negli artt. 8, 20 e 21 della convenzione intercomunale istitutiva del Sistema Bibliotecario del Vimercatese vigente.

# ALLEGATI

**Allegato 1** pag. 28

Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV

**Allegato 2** (allegato ad aggiornamento annuale) pag. 29

Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito

**Allegato 3** (allegato ad aggiornamento annuale) pag. 31

Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV

**Allegato 4** (allegato ad aggiornamento annuale) pag. 32

Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV

**Allegato 5** pag. 35

Documentazione tecnico-normativa di riferimento

**Allegato 6** pag. 37

Schema-tipo di regolamento per biblioteche SBV

## Allegato 1 – Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV

In aggiunta alle ordinarie attività svolte nel corso dell'apertura al pubblico della biblioteca - quali ad esempio: gestione delle richieste di prestito e reference, iscrizione di nuovi utenti, procedure di rientro e scarico dei materiali riconsegnati, assistenza agli utenti per l'uso di internet e del catalogo - è necessario che il bibliotecario svolga una serie di attività di back-office, necessarie per l'erogazione dei servizi in orario di apertura.

Nella tabella sottostante vengono riportate le principali attività di back-office, suddivise per frequenza e per tipologia dell'operatore abilitato ad eseguirle (quando è indicato "varia", vuole dire che l'operazione può essere svolta da soggetti diversi dal bibliotecario, purché istruiti). Le ultime 2 colonne indicano se l'attività possa essere svolta nel corso dell'orario di apertura della biblioteca o se ciò non sia possibile (a causa della delicatezza o della propedeuticità del lavoro, rispetto ai servizi da erogare una volta aperta la biblioteca al pubblico).

L'elencazione riportata in questa tabella permette di calcolare (conoscendo la quantità delle operazioni svolte nell'anno ed i tempi unitari medi di esecuzione) i tempi di lavoro necessari per svolgere le attività di back-office. Il sistema bibliotecario - relativamente alle operazioni maggiormente standardizzate - può fornire dati sui tempi medi unitari di lavoro. È importante precisare che su tali misure possono influire numerose variabili (oltre alla preparazione, all'attitudine ed alla velocità dell'operatore) quali ad esempio: l'esistenza di luoghi fisici (uffici) adeguati, l'interferenza di funzioni non attinenti alla biblioteca sulla produttività dell'operatore, la disponibilità attrezzature adeguate per qualità e quantità (pc, stampanti, fotocopiatrici, lettori di codici a barre, ecc.).

Frequenza	Tipo Operazione	Tipologia operatore	Eseguibile a biblioteca aperta?	
			Biblioteche mono-operatore	Biblioteche con + operatori in servizio
Giornaliera	Ricollocazione a scaffale dei materiali rientrati servizio	Bibliotecario	SI *	SI *
	Lettura e-mail e eventuale risposta proveniente da utenti	Bibliotecario	SI	SI
	Comunicazioni telefoniche per disponibilità materiali prenotati	Bibliotecario	SI	SI
	Comunicazioni telefoniche di sollecito prestiti scaduti	Bibliotecario	SI *	SI *
	Registrazione arrivo periodici e solleciti ai fornitori	Bibliotecario	NO	SI
	Controllo dei trasferimenti notturni	Bibliotecario	NO	NO
	Verifica funzionamento firewall e linea dati	Bibliotecario	NO	NO
	Stampa "Lista di movimentazione", recupero ed invio PIB	Bibliotecario	NO	NO
Trisettimanale	Procedure di rientro dei materiali movimentati tramite PIB	Bibliotecario	SI	SI
Settimanale	Gestione bacheche e informazioni di comunità	Varia	SI	SI
Quindicinale	Verifica delle liste di materiale da sollecitare	Bibliotecario	SI *	SI
	Stampa ed invio lettere di sollecito prestiti scaduti	Varia	SI	SI
Mensile	Aggiornamento sito web	Bibliotecario	NO	SI
	Monitoraggio dei servizi e delle attività ordinarie	Bibliotecario	NO	SI
	Partecipazione alla commissione tecnica	Bibliotecario	NO	SI
	Partecipazione a momenti d'acquisto collettivo	Bibliotecario	NO	SI
Semestrale	Elaborazione programmi e progettazione interventi	Bibliotecario	NO	SI
	Partecipazione ad attività di addestramento del Sistema	Bibliotecario	NO	NO
Variabile	Revisione della raccolta e scarto	Bibliotecario	NO	SI
	Elaborazione atti amm.vi per funzionamento biblioteca	Bibliotecario	NO	SI
	Acquisto diretto presso librerie	Bibliotecario	NO	SI
	Ordini d'acquisto tramite coupon e cataloghi editoriali	Bibliotecario	NO	SI
	Verifiche contabili bolle per acquisto materiali	Varia	NO	SI
	Verifiche contabili fatture per acquisto materiali	Bibliotecario	NO	SI
	Inventariazione nuovi acquisti	Bibliotecario	NO	SI *
	Riscontro catalografico	Bibliotecario	NO	SI *
	Timbratura e etichettatura	Varia	SI	SI
	Procedure invio/rientro materiale da catalogare a centro	Bibliotecario	SI *	SI
	Visite in biblioteca di gruppi	Bibliotecario	NO	SI
	Organizzazione e gestione di cicli di incontri, letture, spettacoli	Bibliotecario	NO	SI
	Elaborazione bibliografie, newsletter, comunicati	Bibliotecario	NO	SI *
	Partecipazione a gruppi di lavoro per progetti sistemici	Bibliotecario	NO	SI *
	Organizzazione e attività promozionale con soggetti locali	Bibliotecario	NO	SI *
Creazione scaffali tematici	Bibliotecario	NO	SI *	

Note: \* esclusivamente in momenti a basso flusso d'utenza

## **ALLEGATO 2**

### **Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV**

Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito dei materiali restituiti in ritardo, sono previste forme di pagamento a carico degli utenti (da intendersi come tariffazione di un servizio che di norma – ossia se utilizzato nei limiti temporali previsti – sarebbe in regime di gratuità). Per eventuali comportamenti illeciti dell'utente sono invece previsti provvedimenti sanzionatori restrittivi, quali la sospensione temporanea dai servizi bibliotecari.

I Comuni aderenti al SBV si impegnano a definire l'entità e l'articolazione delle somme richieste per ritardata consegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto più omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici per l'utilizzo dei servizi delle biblioteche del Sistema.

Il sistema tariffario per la ritardata consegna di materiale preso in prestito si basa sui seguenti principi:

- disincentivare il prolungato uso dei materiali delle biblioteche oltre la soglia temporale che prevede un regime di gratuità del servizio;
- prevedere un importo uniforme della tariffa per i ritardi su materiale ottenuto dal servizio di prestito interbibliotecario; tale somma deve essere riscossa presso ogni biblioteca SBV;
- salvo il caso precedente, definire localmente – nell'autonomia di ogni singola Amministrazione – se applicare o meno tariffe per ritardata riconsegna o altri provvedimenti restrittivi per i ritardi di proprio materiale riconsegnati presso la propria biblioteca; nel caso in cui l'Amministrazione opti per l'applicazione della tariffa si chiede di allineare l'importo della stessa a tre possibili opzioni: a) stesso valore della tariffa sistemica; b) il 50% della tariffa sistemica; c) il 200% della tariffa sistemica .
- mantenere l'importo della tariffa su livelli modesti ma progressivi rispetto al ritardo;
- definire una base di calcolo da applicare ad ogni singolo materiale in ritardo; nel caso di restituzioni multiple i singoli importi dovranno essere sommati;
- prevedere comunque un tetto massimo dell'importo dovuto, diversificato tra libri e materiali multimediali e tra adulti e minori di anni 14;
- preannunciare l'avvia del regime tariffario, prevedendo una campagna informativa;
- prevedere un breve periodo di tolleranza all'interno del quale non esigere esborsi;
- prevedere un decurtamento del 50% della tariffa per i minori di anni 14;
- prevedere la possibilità che presso ogni biblioteca SBV possa essere regolarizzata la posizione dell'utente tramite riscossione del denaro;
- fornire ricevuta dei pagamenti effettuati dall'utenza e gestire la contabilità delle entrate verso le casse comunali (evitando passaggi di denaro tra Amministrazioni);
- i pagamenti per ritardata riconsegna verranno introdotti al termine della fase di adeguamento e approvazione dei nuovi regolamenti comunali delle biblioteche aderenti a SBV e comunque non oltre il 30 ottobre 2006; inizialmente la contabilità degli incassi verrà gestita manualmente a carico delle biblioteche; SBV si impegna a realizzare al più presto un opportuno modulo software per il completo supporto di tale aspetto.
- introdurre un meccanismo di arrotondamento in eccesso che preveda pagamenti di valore multiplo ai 5 centesimi di euro;
- l'importo della "tariffa sistemica" è approvato dall'organo politico del Sistema (Conferenza dei Sindaci) su proposta dell'organo tecnico (Commissione Tecnica) e successivamente ratificata da ogni Amministrazione Comunale; in assenza di modifiche, l'importo della tariffa per ritardata consegna viene annualmente confermato congiuntamente all'allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV".

La tabella - riportata nella pagina seguente - illustra l'articolazione delle somme da richiedere:



## **ALLEGATO 2 – Importo della tariffa per ritardata riconsegna in vigore nelle biblioteche SBV**

### **Importo delle "tariffa sistemica" da applicare su materiale o ttenuto tramite prestito interbibliotecario:**

(con arrotondamento per eccesso ai 5 cent di Euro sull'importo complessivo da richiedere all'utente)

LIBRI & RIVISTE	Tolleranza		
	Fino a 7 gg	Per ogni gg dopo il 7 <sup>^</sup>	
Adulti (> 14 anni)	0 €	€ 0,04 x doc	Tetto max € 15
Minori (< 14 anni)	0 €	€ 0,02 x doc	Tetto max € 7,50

NBM	Tolleranza		
	1 gg	Per ogni gg dopo il 1 <sup>^</sup>	
Adulti (> 14 anni)	0 €	€ 0,20 x doc	Tetto max € 15
Minori (< 14 anni)	0 €	€ 0,10 x doc	Tetto max € 7,50

#### **NOTE:**

Ritardi superiori a 30 gg determinano la sospensione temporanea dell'utente fino alla regolarizzazione del pagamento

Il tetto massimo per ritardata riconsegna di periodici e riviste e' di Euro 7,50 per gli adulti e di Euro 4 per minori di anni 14

### **Importo delle "tariffe locali"( ossia su materiali ritirati e restituiti dall'utente presso la biblioteca proprietaria)**

A discrezione della singola Amministrazione Comunale - pur mantenendo l'articol azione sistemica – l'importo potra' essere:

- A) pari a zero** (quando l'Amm.ne decide di non applicare tariffe sul proprio materiale presso la propria biblioteca)
- B) uguale alla "tariffa sistemica"**
- C) la meta' della "tariffa sistemica"**
- D) il doppio della "tariffa sistemica"**

### **ALLEGATO 3**

#### **Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV**

Nella seduta dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese del giorno XX.XX.XXXX sono state approvate le seguenti tariffe per servizi a domanda individuale erogati nelle biblioteche (tale decisione e' stata successivamente formalizzata con determinazione dirigenziale XX del XX.XX.XXXX del Comune di Vimercate - capofila della convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario Vimercatese – e successivamente ratificata da tutte le Amministrazioni aderenti):

#### **Internet**

1 ora di navigazione Euro 1,50

Frazionamenti per utilizzi di durata inferiore all'ora:

Primo scatto: pari a 16 minuti Euro 0,40

Scatti successivi: ogni 4 minuti Euro 0,10

#### **Stampe e vendita supporti magnetici**

Floppy Euro 0,50

Stampa in b/n al foglio Euro 0,10

Stampa colore al foglio Euro 0,50

#### **Ristampa tessera**

ogni stampa successiva alla 1^ Euro 0,50

#### **Tariffe per biblioteche esterne a SBV per servizi di Prestito Interbibliotecario**

Pacco ordinario Euro 5,50  
consegna in 5 gg, sabato e festivi esclusi

Pacco celere Euro 7,50  
consegna entro 3 gg, sabato e festivi esclusi

## **ALLEGATO 4**

### **Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV**

Come definito dal paragrafo 3.11 "La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi" delle "Linee-guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche SBV", si forniscono di seguito:

- gli indicatori di servizio delle biblioteche SBV rilevati nell'anno 2004 su base sistemica;
- gli standard-obiettivo definiti per il 2006.

Le modalita' di calcolo utilizzate seguono le indicazioni espresse in: AIB, Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane, 2000.

La terza sezione del presente allegato elenca invece – in modo esemplificativo e non esaustivo – gli ambiti di misurazione (ed i relativi indicatori) consigliati per l'assunzione di impegni di servizio (quantitativamente rilevanti) da utilizzare nei confronti dell'utenza in eventuali redazioni di "carte dei servizi bibliotecari".

#### **Indicatori di servizio rilevati nel 2004 nelle biblioteche SBV**

[i valori forniti rappresentano gli indicatori calcolati sull'intero bacino d'utenza del SBV]

<b>Indice di superficie</b>	0,51	mq ogni 10 abitanti
<b>Indice di apertura ponderata</b> (le ore di apertura mattutina feriali valgono 1/3)	20	ore
<b>Indice di dotazione di personale</b>	0,47	FTE ogni 2.000 abitanti
<b>Indice di dotazione documentaria</b>	3,0	materiali x abitante
<b>Indice di dotazione dei periodici</b>	5,6	testate in abb.to ogni 1.000 abitanti
<b>Indice di incremento della dotazione documentaria</b>	189	nuovi acquisti ogni 1.000 abitanti
<b>Indice di prestito</b>	3,1	prestiti x abitante (compresi libri e NBM)
<b>Indice di circolazione</b>	1,1	rapporto prestiti/dotazione doc.
<b>Indice d'impatto</b>	23,2%	percentuale iscritti attivi sugli abitanti
<b>Indice delle connessioni internet</b>	6,4	ore di navigazione ogni 100 abitanti
<b>Incidenza % del Prestito Interbibliotecario sul tot. prestiti</b>	10,6	percento
<b>Indice di spesa</b>	15,46	Euro per abitante
<b>Indice di costo del servizio</b> (rapporto tra spesa corrente della biblioteca e i prestiti)	4,96	Euro per prestito

## **Standard-obiettivo per le biblioteche SBV per l'anno 2006**

[per standard-obiettivo si intendono in gran parte i valori proposti da AIB - Associazione Italiana Biblioteche]

### **Indice di superficie:**

Standard-obiettivo: da 0,5 a 0,7 mq ogni 10 abitanti

### **Indice di apertura ponderata:**

Standard-obiettivo: da valutare in relazione alle priorit  di servizio definite

### **Indice di dotazione di personale:**

Standard-obiettivo: da 0,7 a 1,2 FTE ogni 2.000 abitanti

### **Indice di dotazione documentaria:**

Standard-obiettivo: da 2,5 a 3 materiali x abitante

### **Indice di dotazione dei periodici:**

Standard-obiettivo: da 10 a 15 testate in abb.to ogni 1.000 abitanti

### **Indice di incremento della dotazione documentaria:**

Standard-obiettivo: da 200 a 250 nuovi acquisti ogni 1.000 abitanti

### **Indice di prestito:**

Standard-obiettivo: superiore a 2,5 prestiti x abitante (tarato su prestito librario)

### **Indice di circolazione:**

Standard-obiettivo: da 0,8 a 1,5 prestiti X libro (tarato su materiale librario)

### **Indice d'impatto:**

Standard-obiettivo: dal 25 al 40% di iscritti attivi sul totale degli abitanti

### **Indice di spesa:**

Standard-obiettivo: superiore a 13 Euro per abitante

### **Indice di costo del servizio:**

Standard-obiettivo: inferiore a 5,5 Euro per prestito

## **Indicatori suggeriti per definire gli impegni di servizio verso l'utenza**

### **Tempi di attesa, modalita' di servizio e indicatori quantitativi**

Per quanto riguarda i tempi di attesa e le modalita' di erogazione dei servizi bibliotecari (iscrizione, prestito locale, prestito interbibliotecario, consultazione, internet, ecc.) si rimanda a quanto espresso nel paragrafo 2 "Descrizione dei servizi al pubblico" del presente documento.

Per quanto riguarda gli indicatori quantitativi di servizio, si rimanda alla sezione precedente "Indicatori di servizio rilevati nell'anno XXXX" calcolati per la singola biblioteca SBV.

### **Comunicazioni di servizio all'utenza**

#### Disponibilita libro prenotato:

- via e-mail: immediata
- via SMS o via chiamate telefoniche in sintesi vocale: immediata
- via telefono (chiamata effettuata da operatori SBV): entro 2 gg
- via telefono (chiamata effettuata da utente): immediata

#### Esito richiesta libro richiesto tramite PIB:

- via e-mail: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via SMS o via chiamate telefoniche in sintesi vocale: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via telefono (chiamata effettuata da operatori SBV): non prevista se l'esito e' positivo
- via telefono ((chiamata effettuata da utente): immediata, a partire dalle 24h successive

#### Esito richiesta rinnovo del prestito:

- via e-mail: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via SMS o via chiamate telefoniche in sintesi vocale: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via telefono (chiamata effettuata da operatori SBV): non prevista se l'esito e' positivo
- via telefono ((chiamata effettuata da utente): immediata, a partire dalle 24h successive

### **Flusso, frequenza e tempi di lavorazione dei nuovi acquisti**

- percentuale della spesa dedicata ad acquisti librari sul totale della spesa corrente;
- n.ro minimo momenti d'acquisto da realizzare nel corso dell'anno (al fine di garantire un flusso regolare di nuovi titoli);
- budget dedicato a richieste d'acquisto dell'utenza;
- tempi tecnici di attesa tra segnalazione d'acquisto e consegna del libro in prestito

### **Quantificazione delle attivita' di promozione e di formazione previste**

- n.ro e tipo delle attivita' per adulti | per ragazzi | altre tipologie di utenza
- n.ro attivita' in collaborazione con scuole e associazioni
- n.ro corsi

### **Attrezzature tecniche a disposizione**

- pc catalogo | pc internet | pc per lavoro individuale
- banche dati a disposizione
- altro

### **Reclami e suggerimenti**

- modalita' e tempi di risposta a reclami e suggerimenti dell'utenza

## **ALLEGATO 5**

### **Documentazione tecnico-normativa di riferimento per la stesura delle "Linee-guida per la redazione delle carte dei servizi e regolamenti biblioteche SBV".**

I contenuti e le indicazioni espresse nel presente documento si ispirano e riprendono indirizzi gestionali, prescrizioni normative e standard tecnici, emanati e/o proposti da autorevoli soggetti accreditati nel settore biblioteconomico, quali ad esempio: Repubblica Italiana, Regione Lombardia, UPI (Unione Province Italiane), ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), IFLA (International Federation Libraries Associations), AIB (Associazione Italiana Biblioteche). Inoltre tutte le indicazioni organizzative e metodologiche fornite, osservano quanto previsto dalla convenzione intercomunale istitutiva del Sistema Bibliotecario Vimercatese.

Per una piu' dettagliata analisi delle fonti utilizzate si procede alla seguente elencazione (l'ultima consultazione via internet degli url forniti risale al 21.11.2005):

#### **LEGGI e NORME NAZIONALI E REGIONALI**

- Legge Regionale n.81 del 14.12.1985 ad oggetto: "Norme in materia di biblioteche e archivi storici di Enti Locali o di interesse locale".  
Ente: Regione Lombardia  
Maggiori info: [http://www.lombardiacultura.it/lib/6010//LR81\\_1985.pdf](http://www.lombardiacultura.it/lib/6010//LR81_1985.pdf)
- Programma pluriennale regionale 2004-2006 in materia di biblioteche ed archivi storici di enti locali o di interesse locale, approvato con DCR n.961 del 17.2.2004.  
Ente: Regione Lombardia  
Maggiori info: [http://wai.lombardiacultura.it/lib/2017/Prp04\\_06.pdf](http://wai.lombardiacultura.it/lib/2017/Prp04_06.pdf)
- Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di Ente Locale e di interesse locale, in attuazione dell'art.4 c.131 lettera J della L.R. n.1 del 5.1.2000, approvato con DGR n.7/16909 del 26.3.2004.  
Ente: Regione Lombardia  
Maggiori info: <http://www.lombardiacultura.it/scheda.cfm?id=1533>
- Decreto legislativo n.267 del 18.8.2000 ad oggetto: "Testo Unico degli Enti Locali".  
Ente: Repubblica Italiana
- Decreto legislativo n.196 del 30.6.2003 ad oggetto: "Codice in materia di protezione dei dati personali".  
Ente: Repubblica Italiana
- Legge n.633 del 22.4.1941 ad oggetto: "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo servizio".  
Ente: Repubblica Italiana
- Decreto legislativo n. 685 del 16.11.1994 ad oggetto: "Attuazione della Direttiva 92/100/ CEE, del Consiglio, del 19 novembre 1992, concernente il diritto di noleggio, il diritto di prestito e taluni diritti connessi al diritto d'autore in materia di proprieta' intellettuale.  
Ente: Repubblica Italiana

- Accordo ANCI-UPI-CONFERENZA STATO-REGIONI del 4.2.2004 ad oggetto: "Linee di politica bibliotecaria per le Autonomie".  
Enti: ANCI – UPI – Conferenza Stato-regioni  
Maggiori info: [www.anci.it/Accordi1.cfm?id=94](http://www.anci.it/Accordi1.cfm?id=94)

## **DOCUMENTAZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE DI SETTORE**

- UNESCO, "Manifesto sulle biblioteche pubbliche", approvato dal Consiglio Intergovernativo per il programma Unesco nel novembre 1994.  
Ente: Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)  
Maggiori info: [www.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm](http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm)
- IFLA, "Il servizio bibliotecario pubblico: linee-guida IFLA/Unesco per lo sviluppo", III Edizione 2001.  
Ente: International Federation Libraries Associations  
Maggiori info: [www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf](http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf)
- AIB, "Linee-guida per la realizzazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche", 2000.  
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)  
Maggiori info: [www.aib.it/aib/editoria/pub066.htm](http://www.aib.it/aib/editoria/pub066.htm)
- AIB, "Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane", 2000.  
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)  
Maggiori info: [www.aib.it/aib/editoria/pub078.htm](http://www.aib.it/aib/editoria/pub078.htm)
- AIB, "Linee-guida sui requisiti di qualificazione dei gestori in esterno di attivita' dei servizi bibliotecari", 2004.  
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)  
Maggiori info: [www.aib.it/aib/editoria/2004/pub140.htm](http://www.aib.it/aib/editoria/2004/pub140.htm)

## ALLEGATO 6

### SCHEMA-TIPO PER LA STESURA DI REGOLAMENTI DELLE BIBLIOTECHE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO VIMERCATESE

#### Sommario per sezioni

- A) Istituzione e finalita' del Servizio
- B) Patrimonio e bilancio
- C) Personale, Organizzazione del lavoro, Direzione
- D) Servizio al pubblico
- E) Rapporti istituzionali con l'utenza
- F) Disposizioni finali

#### SEZIONE A) **ISTITUZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO**

##### **Art. 1 - Finalità del Servizio**

La biblioteca civica del Comune di XXXXXXXX e' il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalita' informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse e i documenti.

I compiti chiave della biblioteca pubblica riguardano l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e autoformativi, la promozione culturale e della lettura, la tutela e la promozione della memoria storica locale; tali attivita' devono essere rivolte a tutte le fasce d'eta', ad associazioni ed istituzioni attive localmente.

A tal fine, la biblioteca civica fa propri e si impegna a realizzare gli indirizzi ispiratori del "Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche".

Per potenziare la propria offerta e per garantire un maggiore livello di qualita' dei servizi al pubblico, la biblioteca di XXXXX aderisce al Sistema Bibliotecario del Vimercatese, condividendo e accettando regole e procedure di servizio comuni nonche' standard di risorse e impostazioni metodologiche espresse nel documento "Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Vimercatese", approvato dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese in data XX.XX.XXXX e recepito dal Comune di XXXXXXXX con il seguente atto XXXXXXXX in data XX.XX.XXXX. Il documento – piu' volte citato nei successivi articoli del regolamento – verra' piu' semplicemente denominato "Linee-guida SBV" e costituisce -in allegato- parte integrante del presente regolamento.

##### **Art. 2 – Principi di erogazione dei servizi**

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalita' che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi, analiticamente definiti nel documento "Linee-guida SBV":



- a) Uguaglianza
- b) Imparzialità e continuità
- c) Partecipazione
- d) Efficienza ed efficacia
- e) Separazione delle funzioni
- f) Professionalità
- g) Cooperazione bibliotecaria
- h) Autonomia dell'utente
- i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie
- j) Lavoro di rete sul territorio
- l) Attenzione alla qualità e l'innovazione nei servizi

## SEZIONE B) **PATRIMONIO E BILANCIO**

### **Art. 3 - Patrimonio della biblioteca**

Il patrimonio della biblioteca civica e' costituito da:

- materiale librario e documentario presente nelle raccolte della biblioteca all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato dagli operatori della biblioteca negli archivi informatici gestiti collettivamente dal Sistema Bibliotecario Vimercatese; tale materiale – dal momento della inventariazione - entra a far parte del demanio culturale del Comune di XXXXXXXX;
- attrezzature tecniche ed informatiche e arredi in dotazione alla biblioteca;
- [opzionale] immobili destinati ad ospitare le strutture operative del Servizio e le raccolte documentarie.

### **Art. 4 - Incremento del patrimonio documentario**

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

- dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato, sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità;
- dai doni, se accettati dal responsabile della biblioteca sulla base di valutazioni tecniche sul valore informativo dei materiali, sulla coerenza tematica con il resto della raccolta e sull'effettivo interesse di materiali donati da parte dell'utenza;
- da scambi di materiali concordati con altri istituti bibliotecari.

Gli indirizzi di sviluppo della raccolta documentaria vengono definiti dal responsabile di servizio anche in osservanza a quanto definito nella sezione "Gestione della raccolta documentaria" di Linee-guida SBV" o di più specifici documenti programmatici dedicati allo sviluppo della raccolta.

### **Art. 5 – Scarico e eliminazione di beni inventariati**

I materiali documentari - regolarmente inventariati - che risultassero smarriti o sottratti dalle raccolte saranno segnalati in appositi elenchi e scaricati periodicamente dagli archivi informatici d'inventario con determinazione dirigenziale - previo inserimento nel Piano Esecutivo di Gestione del progetto di manutenzione delle raccolte - o tramite delibera dell'organo competente .

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico non assolva piu' alla funzione informativa sara' con le stesse procedure scaricato dall'inventario, eliminato o ceduto ad altri soggetti che ne facciano utile uso, secondo modi e procedure definite o concordate con l'Amministrazione Comunale.

#### **Art. 6 - Risorse finanziarie**

Nel bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune sono inseriti capitoli di entrata e di uscita dedicati al Servizio Bibliotecario.

Le entrate derivano, oltre che da risorse autonome dell'Ente, da eventuali trasferimenti della Provincia, della Regione o di altre Istituzioni, da corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dal Servizio e da donazioni o sponsorizzazioni.

I capitoli in uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario e di strumentazioni, attrezzature ed arredi; per lo svolgimento delle attivita' di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario nonche' per il pagamento dei servizi generali di gestione, dei contratti di prestazione d'opera o per le quote di adesione al Sistema Bibliotecario.

#### **Art. 7 - Relazione di bilancio e conto consuntivo**

Una relazione programmatica e' predisposta dal Dirigente del Servizio in vista della formazione del bilancio preventivo. In essa sono indicati gli obiettivi del Servizio, in termini di attivita' ordinaria e di progetti speciali, le risorse necessarie al raggiungimento di tali obiettivi, gli strumenti di verifica dei risultati.

Il conto consuntivo della gestione trascorsa, dimostrante il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, e' predisposto onde facilitare il controllo di gestione sull'attivita' della biblioteca.

### **SEZIONE C) PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE**

#### **Art. 8 - Risorse umane**

Nell'ambito della dotazione organica del Comune e' determinata la dotazione di personale della biblioteca, composta dal necessario numero di unita' appartenenti ai profili professionali specificati dalla L.R. 81/85 e in osservanza a quanto previsto dal DGR n.7/16909 del 26.3.2004 ad oggetto: "Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di Ente Locale e di interesse locale, in attuazione dell'art.4 c.131 lettera J della L.R. n.1 del 5.1.2000".

Per prestazioni particolari potra' farsi ricorso alle forme di collaborazione esterna previste dalle norme vigenti in materia, in osservanza anche a quanto previsto nella sezione "Risorse e strumenti gestionali" delle "Linee-guida SBV".

#### **Art. 9 – Reclutamento personale di ruolo**

Il reclutamento esterno del personale di ruolo destinato al Servizio Bibliotecario avviene tramite concorso pubblico, i cui requisiti d'accesso e le modalita' concorsuali sono stabiliti dalla normativa nazionale in materia e da regolamenti comunali.

L'assegnazione di personale interno in mobilita' e' preceduta da una selezione mirante ad accertarne l'attitudine, seguita da una fase di formazione e addestramento da definire di concerto con il Sistema Bibliotecario.

## **Art.10 – Organi politici di indirizzo del servizio bibliotecario**

La biblioteca civica – facendo parte dell'Amministrazione Comunale – risponde all'attività di indirizzo e controllo esercitata dagli Organi Politici comunali; tale attività avviene nel rispetto delle prerogative istituzionali affidate alla biblioteca pubblica.

Alcuni fondamentali atti amministrativi che disciplinano l'attività della biblioteca (approvazione e modifica del regolamento e della carta dei servizi, approvazione del bilancio di previsione e del PEG, definizione dell'orario di servizio, convenzionamento con soggetti terzi, ecc.) vengono definiti dai seguenti organi politici:

- Consiglio Comunale;
- Sindaco;
- Giunta Comunale;
- specifiche commissioni consiliari previste dallo Statuto del Comune.

[Qualora il Comune preveda l'esistenza di specifiche commissioni – la cui attività dovrà essere esercitata nel rispetto del principio di separazione delle funzioni politiche e tecniche – e' necessario che vengano inseriti nel regolamento della biblioteca le norme che disciplinano: a) i meccanismi di nomina/votazione/sostituzione dei membri della commissione; b) i meccanismi decisionali dell'organo; c) le funzioni di indirizzo e controllo esercitate dall'organo].

## **Art. 10 – Direzione tecnica del Servizio**

Il responsabile del servizio e' colui a cui compete, tramite il supporto degli operatori in dotazione alla biblioteca, la gestione del Servizio; ne determina, sulla base degli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione, gli obiettivi e i criteri di massima per conseguirli.

Cura l'applicazione del Regolamento e degli altri atti normativi approvati dai competenti organi dell'Amministrazione in accordo anche con quanto previsto dagli atti che disciplinano l'attività di cooperazione bibliotecaria, come ad esempio: la convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario Vimercatese e le "Linee-guida SBV".

Il responsabile redige la relazione previsionale e consuntiva di bilancio.

## **Art. 11 - Formazione e aggiornamento del personale**

Gli interventi formativi – realizzati con sistematicità – rappresentano uno strumento insostituibile per garantire la qualità del servizio. Di conseguenza l'Amministrazione Comunale garantisce un percorso formativo costante ad ogni operatore, indipendentemente dalla tipologia dell'inquadramento contrattuale.

## **SEZIONE D) SERVIZI AL PUBBLICO**

### **Art. 12 - Criteri ispiratori del servizio bibliotecario pubblico**

Il servizio bibliotecario e' istituito e organizzato secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Le regole di servizio – al fine di armonizzarsi con quelle delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario – si conformano a quando stabilito dagli Organi Politici e Tecnici del Sistema Bibliotecario.

## **Art. 13 - Orario di apertura al pubblico**

Con apposito atto amm.vo e' stabilito l'orario settimanale e annuale di apertura al pubblico della biblioteca comunale. L'apertura e' articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti il piu' ampio utilizzo dei servizi, nei limiti delle disponibilita' finanziarie dell'Ente e della dotazione di personale.

Con motivato provvedimento vengono definiti i periodi di chiusura ordinari e straordinari della biblioteca.

**N.B:** per la stesura dei successivi articoli (relativi ai servizi al pubblico) si propone di:

a) **per le biblio che intendono adottare contemporaneamente “regolamento” e “carta dei servizi”**: formulare un testo estremamente sintetico che (all'interno di un unico articolo) - per le modalita' di fruizione dei servizi al pubblico elencati - rimanda a quanto specificato nella “carta dei servizi” approvata localmente; nella “carta dei servizi” tali informazioni verranno riproposte sulla base di quanto specificato in “Linee-guida SBV”.

b) **per le biblioteche che intendono adottare (inizialmente o definitivamente) solo il regolamento**: riproporre (eventualmente in modo piu' sintetico) le stesse informazioni fornite nella parte 2 delle “Linee-guida SBV”. Si consiglia di evitare di fornire nel regolamento le informazioni relative alle modalita' operative dei servizi al pubblico di maggiore dettaglio (quelle indicate al p.to N della parte 2 delle “Linee-guida SBV”: durata del prestito delle varie tipologie di materiale, possibilita' di rinnovo, numero max di prestiti in contemporanea, ecc.) in quanto potrebbero cambiare con una certa frequenza. E' preferibile in questo caso dire che annualmente – con provvedimento del Dirigente di Settore - verranno comunicate all'utenza le modalita' di servizio, opportunamente armonizzate a livello sistemico.

Art. 14 - Consultazione in sede

Art. ... – Iscrizione al servizio

Art. ... – Prestito a domicilio, prenotazione e rinnovo del prestito

Art. ... – Prestito interbibliotecario all'interno del Sistema Vimercatese

Art. ... – Prestito interbibliotecario esterno al Sistema Vimercatese

Art. ... – Assistenza e consulenza all'utente

Art. ... – Informazioni rapide e di comunita'

Art. ... – Utilizzo di internet

Art. ... – Utilizzo di banche dati e supporti multimediali

Art. ... – Servizi on-line

Art. ... – Servizi per bambini e ragazzi

Art. ... – Servizi per adolescenti

Art. ... – Attivita' di promozione

## **Art. XX – Servizi tariffati e rimborsi**

Alcuni servizi a domanda individuale sono tariffati.

La definizione delle tariffe viene armonizzata a livello sistemico.

Le tariffe vengono approvate annualmente dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese - congiuntamente alla approvazione del Bilancio Preventivo - e successivamente ratificate da tutte le Amministrazioni aderenti.

La biblioteca da informazione sul costo di tali servizi; i bibliotecari rilasciano regolare ricevuta per le somme riscosse.

Sono previste forme di rimborso per i servizi a pagamento eventualmente non fruiti per motivazioni non addebitabili agli utenti, ne a cause di forza maggiore.

## **Art. XX - Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti**

L'utente puo' sottoporre alla Direzione proposte intese a migliorare le prestazioni del Servizio.

L'Utente puo' proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi in apposita modulistica esposta in biblioteca. A tali proposte di acquisto sara' data motivata risposta entro 30 giorni.

L'utente puo' avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione del Servizio indirizzando al Responsabile della Biblioteca una lettera firmata, cui sara' data risposta entro 10 giorni.

## **Art. XX – Sollecito per la restituzione di materiali in prestito e pagamenti per ritardata riconsegna del materiale preso in prestito**

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinche' possa essere utilizzato da altri utenti. Di norma e' garantito ad ogni utente la possibilita' di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, la biblioteca si impegna a realizzare una sistematica attivita' di sollecito dei documenti non restituiti entro i termini, tramite comunicazioni personalizzate agli utenti ritardatari.

Per dare maggiore incisivita' all'attivita' di sollecito dei materiali restituiti in ritardo, sono previste forme di pagamento a carico degli utenti (da intendersi come tariffazione di un servizio che di norma – ossia se utilizzato nei limiti temporali previsti – sarebbe in regime di gratuita').

I Comuni aderenti al SBV si impegnano a definire l'entita' e l'articolazione delle somme richieste per ritardata consegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto piu' omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici per l'utilizzo dei servizi delle biblioteche del Sistema.

L'entita' della tariffa per ritardata riconsegna del materiale documentario che circola con il prestito interbibliotecario (quindi non di proprieta' della biblioteca) e' definita dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario e successivamente ratificata da ogni Amministrazione Comunale.

Per il materiale documentario di proprieta' della biblioteca di XXXXX ritirato e riconsegnato in ritardo presso la stessa biblioteca:

**N.B:** indicare solo l'opzione stabilita dalla propria Amministrazione Comunale

- non e' prevista alcuna tariffazione;
- e' prevista la stessa articolazione del sistema tariffario del SBV;
- e' prevista la stessa articolazione del sistema tariffario del SBV, ridotta del 50% per quanto riguarda l'entita' della tariffa;
- e' prevista la stessa articolazione del sistema tariffario del SBV, maggiorata del 100% per quanto riguarda l'entita' della tariffa.

L'utente che non provvede al pagamento delle tariffe per i servizi goduti viene sospeso dal servizio di prestito erogato dalle biblioteche del Sistema Bibliotecario Vimercatese fino alla regolarizzazione della propria posizione.

L'eventuale mancato sollecito per la restituzione del materiale preso in prestito non dà titolo all'utente di contestare o evitare il pagamento della tariffa, ma può essere oggetto di reclamo ad indirizzo del responsabile della biblioteca.

Qualora l'utente ritenga non esatti i rilievi mossi dalla biblioteca nei suoi confronti rispetto alla mancata riconsegna del materiale, potrà fare reclamo scritto al Responsabile di Servizio, il quale provvederà a verificare la situazione e darà risposta all'Utente entro 10 giorni lavorativi, specificando in quale modo dovrà essere regolarizzata la situazione.

### **Art. XX - Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente**

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico o non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del Responsabile del Servizio sarà richiamato ed - in caso di reiterata inosservanza - allontanato dal bibliotecario, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile di Servizio; verso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Responsabile del Servizio.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca comunale ed ai relativi servizi delle biblioteche SBV.

### **Art. XX – Rimborso di materiale documentario danneggiato e smarrito**

L'utente che smarrisce o danneggia il materiale documentario (libri, riviste, audiovisivi e bance dati su qualsiasi supporto) della biblioteca è tenuto a risarcire il danno nelle seguenti misure:

- 100% del prezzo di copertina per il materiale prodotto negli ultimi 5 anni (fa fede la data di stampa/produzione del materiale);
- 120% del prezzo di copertina per materiale prodotto da più di 5 anni (fa fede la data di stampa/produzione del materiale).

Il risarcimento va effettuato presso la biblioteca del Sistema Bibliotecario Vimercatese in cui l'utente ha ritirato il materiale. I bibliotecari rilasciano regolare ricevuta per le somme riscosse.

In caso di materiale non di proprietà della biblioteca che ha riscosso il risarcimento, il responsabile del servizio procederà a definire con la biblioteca proprietaria le modalità di reintegro del materiale smarrito o danneggiato.

L'utente potrà essere sospeso dal servizio di prestito delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Vimercatese fino a quando non avrà provveduto al risarcimento dovuto. Qualora inoltre sul materiale gravino tariffe per ritardata restituzione (come previsto all'art.XX del presente regolamento), l'utente sarà tenuto al pagamento anche di tali somme.

## **SEZIONE E) RAPPORTI ISTITUZIONALI CON L'UTENZA E CON VOLONTARI**

### **Art. XX – Associazioni di utenti e volontari**

La biblioteca civica di XXXXXXX si dichiara interessata e disponibile a collaborare e supportare la costituzione di autonome forme di partecipazione da parte dei propri utenti.

Verso tali gruppi organizzati e formalmente costituiti nelle varie forme di associazione previste dalla legge - nel cui statuto sia esplicito l'interesse per lo sviluppo e la crescita della locale biblioteca e siano definite le finalita', le responsabilita', le modalita' operative dell'associazione e dei propri associati - le biblioteche si impegnano a:

- realizzare specifici momenti d'informazione e comunicazione sulle politiche di servizio e sui piani di attuazione dei propri programmi, anche a carattere sistemico;
- valutare ipotesi di collaborazione per la realizzazione di progetti di promozione della lettura e di sviluppo dei servizi bibliotecari, qualora tali progetti rispecchino le prioritá e le linee d'indirizzo definite dall'Amministrazione e siano conformi al ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e alle politiche del Sistema Bibliotecario.

In presenza dei citati requisiti e concordando comuni politiche di collaborazione tra Biblioteca e Associazione, potranno definirsi - nell'autonomia decisionale dell'Amministrazione Comunale - specifici progetti o piu' stabili forme di convenzionamento che prevedano sinergie nell'utilizzo di spazi, risorse e attrezzature.

La collaborazione di volontari - utile allo sviluppo ed al consolidamento del servizio bibliotecario - dovra' essere pianificata in osservanza con quanto definito nella sezione "Personale volontario" delle "Linee-guida SBV".

## **SEZIONE F) DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. XX – Aspetti non disciplinati dal regolamento**

Per gli oggetti non disciplinati espressamente dal presente Regolamento valgono le norme degli altri Regolamenti Comunali.

### **Art. XX – Diffusione e comunicazione del regolamento**

Copie del presente regolamento, dei provvedimenti interni del Servizio e di quelli condivisi con il Sistema Bibliotecario che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico saranno esposti in apposito albo presso la biblioteca.

### **Art. XX – Allegati al presente regolamento**

Il presente regolamento e' composto da X articoli.

Sono parte integrante del documento i seguenti allegati:

- "Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Vimercatese";
- Delibera di definizione delle tariffe per servizi a domanda individuale (documento ad aggiornamento annuale);

- Delibera di approvazione delle tariffe per ritardata riconsegna definite in sede sistemica e di quelle a valore locale (documento ad aggiornamento annuale);
- Elenco della modulistica ufficiale della biblioteca e del Sistema Bibliotecario e relativi facsimili (documento ad aggiornamento annuale).

**[indicare eventuali altri allegati che l'Amministrazione intende inserire]**

### **Art. XX – Abrogazione del precedente regolamento**

E' abrogato il precedente Regolamento della Biblioteca, approvato con atto del Consiglio Comunale n. XXX del XX.XX.XXXX.