



## Se la biblioteca diventa social

### A proposito di un recente volume di Bambini e Wakefield<sup>1</sup>

Il volume di Cristina Bambini e Tatiana Wakefield, cui è dedicata questa breve nota, merita attenzione per molteplici motivi. In primo luogo, direi, per il calore e la tensione che lo animano, oltre il giudizio di valore, che verrà argomentato in seguito, credo che in questo specifico caso si tratti anzitutto di tutelare adeguatamente il capitale emotivo che a quest'opera è indissolubilmente associato.

Vorrei aggiungere anche, in apertura, che conosco da tanti anni Cristina e Tatiana, che hanno fatto parte (a suo tempo) del gruppo di progetto la cui attività, appassionata, partecipe e intelligente, è stata di fondamentale importanza per l'inaugurazione della Biblioteca San Giorgio di Pistoia, che allora dirigevo; anzi, in questo senso avverto proprio la responsabilità iniziale di averle introdotte alla pratica del lavoro in biblioteca, in anni certamente connotati da un clima e da un insieme di aspettative di rilievo decisamente straordinario. Tuttavia, al di là della pur rilevante vicenda biografica, ciò che più di tutto apprezzo di questo libro è in primo luogo l'averlo voluto scrivere, ritagliando faticosamente, credo, quote di tempo al lavoro e alla vita personale. Non voglio essere frainteso: non si tratta di una dolciastra apologia del bibliotecario che si immola volontariamente alla causa del bene collettivo. È invece la manifestazione del sincero apprezzamento per la testimonianza

scritta, di una significativa volontà di comprendere, e contribuire a far comprendere, una specifica e complessa serie di problemi; e proprio alla particolarità di questo punto di vista, secondo cui i problemi sono esaminati, si collegano i rilievi all'impostazione che dell'opera intendo effettuare, con spirito davvero amichevole, nella parte finale di questa nota.

Bambini e Wakefield hanno deciso di raccontare le esperienze e i contesti "social" della biblioteca collocandosi, con scelta consapevole, al loro interno, e dunque proprio nel metaforico occhio del ciclone: "In questo nuovo contesto il racconto delle attività e dei servizi non può più essere dato per scontato, dimenticando quella componente partecipativa che naviga attraverso i nuovi media, in cui il cambiamento assume le sembianze espressive di un continuum tra lettura e scrittura, e di un bacino immaginativo nel quale coabitano e si confondono ideatori e spettatori, creatori e attori del nuovo sapere alla base dell'intelligenza collettiva" (*Introduzione*, p. 7); e scrivendo, poco dopo, che "agire sui social significa infatti incentivare la militanza operosa, creare calore attorno all'istituzione, renderla costantemente protagonista dell'interesse collettivo, fondarne l'attaccamento non soltanto nei confronti dei servizi fruiti, ma sul consolidamento dei legami emotivamente più forti, quelli giocati sul coinvolgi-

mento vivace delle persone, perché il gesto del singolo ha importanza per l'insieme e la qualità dell'insieme è un valore per ciascun individuo". Il tutto riassunto con espressività ancora maggiore nella frase "è necessario saper narrare sé stessi", andando in cerca di "ispirazione, di prospettiva e di passione" (ivi, p. 8). La dimensione 2.0 della rete, secondo l'ottica di Bambini e Wakefield, è dunque "fatta di persone collegate le une alle altre da attenzioni, valori, linguaggi, consuetudini e attaccamento". Le brevi citazioni, certo isolate dal loro contesto di origine, credo che siano efficaci nel delineare la cornice esperienziale ed emotiva su cui l'opera si fonda. Questo fondamento può essere utilizzato per la scrittura di un'opera di carattere biblioteconomico? A mio parere, lo dico subito, la risposta è sì. Basta solo cercare di spiegare che cosa, oggi, possa essere inteso con la parola "biblioteconomia".

Vediamo intanto qual è la struttura del volume che, oltre all'*Introduzione* e alla *Bibliografia e webliografia*, si articola in quattro capitoli:

- 1) Web marketing 2.0 in biblioteca: esserci o starci?
- 2) I social network e il loro utilizzo. Manuale d'uso del bibliotecario
- 3) Social business plan: organizziamo la strategia
- 4) La biblioteca tra struttura e socialità

Nel primo capitolo, in apertura, vengono messi in evidenza alcuni cambiamenti indotti o favoriti dalla diffusione dei social media, qualificata come "rapida" e "pervasiva", collegandone le matrici a tesi sostenute nel celebre *Cluetrain Manifesto*, purtroppo citato in esergo e nella nota n. 1 con due varianti diverse e ambidue inesatte (p. 9). Le autrici in-

interpretano questi fattori di cambiamento come una discontinuità epocale, evocata attraverso l'immagine metaforica di un' "esplosione" la cui "onda d'urto" ha determinato un sommovimento profondo di "molti degli aspetti del mondo in cui viviamo" (p. 10). In questo modo "Internet è diventata una grande piattaforma di relazioni e di conversazioni, dove il fattore partecipativo rappresenta la vera novità: è questo che caratterizza maggiormente il Web 2.0 rispetto alla prima epoca della rete" (ivi). Tutto ciò è interpretato dalle autrici come un fenomeno, o meglio come una serie di fenomeni, il cui esito può essere immaginato e pensato come positivo: "Dal testo lineare si passa alla conoscenza circolare, dalla ricerca individuale alla creazione collettiva; separando il contenuto dal suo contenitore, l'informazione viaggia da un computer all'altro modificandosi, migliorando, evolvendosi. È un fondamentale cambiamento della mente, oltre che una svolta tecnologica" (p. 10-11). Le opportunità strumentali offerte dal web sociale fanno sì che noi "mostriamo le nostre passioni"; questo liberare le passioni, attraverso gli strumenti della rete, non è inteso come privo da vincoli. I nuovi "legami", la cui attivazione è favorita da questo approccio, devono fondarsi sull'"autenticità" e sulla "coerenza", e in tal modo possono qualificarsi come un "sentito e reale supporto al progetto esistenziale degli individui" (p. 11), i quali desiderano esperienze "che parlino al cuore e non solo al cervello" (p. 13). Queste assunzioni, motivate come ho provato a descrivere, individuano una vera e propria strategia identitaria e comunicativa della biblioteca, per la cui "comunicazione", si afferma, "è arrivato il momento di cominciare a lavorare sulle vibrazioni che muovo-

no l'animo delle persone con l'obiettivo di entrare in sintonia con loro, di risuonare dei loro interessi e bisogni" (ivi). Le emozioni, mediate dagli strumenti del web sociale, diventano in tal modo le attività psichiche grazie alle quali può essere tentata una complessa "ricomposizione sociale basata non più solo su legami fisici ma su libere scelte emotive e su affinità inattese" (p. 15). Attraverso i nuovi circuiti relazionali e conoscitivi che si attuano il bibliotecario è obbligato, dinamicamente e incessantemente, a confrontarsi con ciò che la sua utenza richiede, attivando auspicabilmente un circolo virtuoso che alla fine, se opportunamente elaborato e gestito, riuscirà ad aumentare il suo patrimonio di conoscenze professionali in senso stretto. In questo modo la biblioteca cosiddetta 2.0 viene pensata come l'ambiente emotivo e cognitivo cui è affidata la "costruzione dell'informazione" (p. 19). Questa intuizione diviene una scelta strategica e fondante: "Dare una chance alla creazione intellettuale dal basso è la sfida che ci aspetta e che non possiamo permetterci di fallire" (ivi). Il secondo capitolo è quello di maggiore utilità pratica, e consiste

essenzialmente in brevi schede di inquadramento e descrizione delle principali tipologie di social media: Facebook, Twitter, Foursquare, aNobii e altri strumenti social di ambito bibliografico come Goodreads e Zazie, Google Plus, LinkedIn, Flickr, Instagram, Pinterest, YouTube, Vimeo.

Il terzo capitolo approda all'ambito che in senso lato potremmo definire "organizzativo", entro il quale, a parere delle autrici, questo contesto e questi strumenti possono essere organizzati e orientati, dando origine a un'auspicata strategia comunicativa. Si tratta dunque di dare origine a un autentico *social business plan*, entro il quale è necessario tener conto della concorrenza di quattro fattori, dalla cui azione combinata e intrecciata si origina il cambiamento: i motori di ricerca, la rete come infrastruttura comunicativa, gli strumenti di pubblicazione sul web, e infine i social network (p. 66). Tutto ciò va finalizzato alla comprensione delle esigenze e degli stili d'uso delle informazioni da parte degli utenti: è questo l'ambito entro il quale si situano l'"agire" e lo "sperimentare", indispensabili per potersi confron-



tare con il cambiamento. Ciò implica la consapevolezza della necessità di un'attenta gestione organizzativa e comunicativa degli elementi di novità che la biblioteca intende introdurre (discussa a p. 76 e ss.). La pianificazione dell'insieme delle attività viene ricondotta ad alcune fasi:

- a) la prima è la *fase strategica*, che “prevede l'analisi del contesto interno ed esterno, l'individuazione degli obiettivi, quali nuove utenze si vogliono raggiungere, quali canali scegliere e chi si occuperà di curare i profili sui social network” (p. 79);
- b) la seconda è la *fase di adozione*, di natura sperimentale all'inizio, e che proprio per questo andrà adeguatamente valutata, e a cui seguirà un'ulteriore fase di *consolidamento*, fino alla finale *fase di integrazione* (p. 79-80);
- c) andranno poi individuate le figure preposte, qualificate a livello generale come *social media manager*;
- d) le scelte organizzative e comunicative adottate andranno poi esplicitate nella *social media policy* della biblioteca, sia interna che esterna.

Infine, *last but not least*, vengono descritte le azioni intraprese per interpretare il contesto. Il *social business plan* va espresso in forma sintetica, e la sua funzione d'assieme può essere in linea generale ricondotta a classici strumenti programmatici, come le carte dei servizi o la carta delle collezioni. Nel *social business plan* andranno dunque chiarite (p. 88-89):

- a) l'*analisi del contesto* nel quale la strategia social della biblioteca si situa;
- b) la *strategia*, cioè l'indicazione dei contenuti che si intendono comunicare;
- c) le *azioni concrete*, con le quali si passa direttamente alla fase operativa.

Il quarto e conclusivo capitolo torna su assunzioni teoriche e metodologiche generali, che si caratterizzano per una fiducia ferma nell'azione dell'*intelligenza collettiva*, descritta come “la caratteristica più importante del Web 2.0, più di quanto lo sia quella tecnologica” (p. 94). In questo contesto, secondo le autrici, “i social media offrono ai membri della comunità i mezzi per coordinare le proprie interazioni, in un contesto condiviso e in continuo mutamento”, e in tal modo, collaborando, risolvere più efficacemente i problemi che di volta in volta si presentano (p. 94-95).

Questo è in fondo l'esito prospettico del volume, che cerca di collocare i “valori” tradizionali della biblioteca nella cornice di un marketing “collaborativo”, in un contesto bibliotecario che viene caratterizzato da una forte attenzione alla comunicazione interna e alla “trasparenza”, con un esplicito richiamo alle linee elaborate da Maria Stella Rasetti, secondo cui si valorizza l'apporto peculiare di ogni singolo operatore. La sintesi del volume consiste dunque nell'auspicare, lasciandola in parte intravedere, l'esigenza di una nuova cultura “gestionale” che, radicata nelle culture organizzative classiche (e rispetto alle quali vanno richiamati i lavori di Giovanni Di Domenico e Michele Rosco), tratteggia l'identità auspicata di “persone che prima di tutto credono di poter fare la differenza, ascoltando la propria immaginazione, creatività” e, con evocazione erasmiana, la propria “follia” (p. 112).

Provare a valutare e commentare, nel breve spazio a disposizione in questa sede, la gigantesca varietà di informazioni e asserzioni di cui il volume dà conto è decisamente impresa ardua. Dunque, per semplice comodità espositiva, cercherò di

proporre qualche considerazione sintetica su quattro livelli che si intrecciano nel volume: quello informativo, quello organizzativo, quello meta-organizzativo, quello psicologico ed esperienziale. Per quanto riguarda il livello informativo il volume è decisamente utile, in particolare per i contenuti panoramici sui *social media* offerti nel secondo capitolo. Rendere disponibili per la platea bibliotecaria, cui il volume è orientato, una serie di elementi rapidi e sintetici sulle diverse tipologie di strumenti che è possibile utilizzare colma sicuramente una lacuna, favorendo in tal modo l'attuazione di percorsi di maturazione consapevole nella comunità professionale. Sono utili anche gli argomenti trattati in quello che ho definito livello organizzativo, che introduce il concetto di *social business plan* tratteggiato nel terzo capitolo. Se condividiamo l'idea che le biblioteche possano e debbano utilizzare le diverse tipologie di strumenti comunicativi, non può esservi alcun dubbio nel ritenere che queste azioni debbano trovare radicamento programmatico in un documento a esse specificamente dedicato.

Più complessa la valutazione delle assunzioni elaborate nei livelli tre e quattro, con le quali si propone una sintesi, non inconsueta nella letteratura comunicativo-divulgativa sul Web 2.0, tra configurazione metaforica e concettuale della rete e profilo delle aspirazioni individuali, cui fa riferimento, nel volume, il livello quattro. Dico subito che, a quanto mi risulta, quanto accade nei vorticosi meandri della rete è ancora, allo stato dei fatti, sostanzialmente oscuro: semplicemente, e tutto sommato banalmente, non si sa con certezza ma neppure con ragionevole approssimazione che cosa nel-

la rete accada. Esempio e paradigmatica, in tal senso, la fondamentale opera di Albert-László Barabási, in particolare *Link. La nuova scienza delle reti*. Certo, si tratta di un'opera non più recentissima, ma i cui capisaldi concettuali forniscono un'idea esplicita, e plastica, di quanto sia acerba la comprensione di ciò che nel web stia concretamente e oggettualmente accadendo. L'intelligenza collettiva, dunque, non si sa né se esista né se non esista; se sia un semplice schema proiettivo, frutto di una pur nobile aspirazione sovraindividuale, oppure se nei miliardi di *sleeping data* della rete esista la conferma della sua azione incessante e per ora purtroppo invisibile. Rileggiamo dunque la frase con cui Barabási conclude il suo libro:

Ora dobbiamo imparare ad assemblare i pezzi. Le questioni complesse di fronte alle quali siamo posti nei vari campi, dai sistemi di comunicazione alla biologia cellulare, richiedono un quadro completamente nuovo. Partire per questo viaggio senza una mappa in tasca sarebbe impossibile. Fortunatamente, la rivoluzione in atto nel campo delle reti ci ha fornito le mappe più importanti. Anche se più avanti ci sono molti "leones", già comincia a delinearsi, continente dopo continente, la forma di un mondo nuovo. Ma, soprattutto, abbiamo imparato la cartografia delle reti, grazie alla quale saremo in grado di disegnare nuove mappe ogniqualvolta ci troveremo di fronte a sistemi nuovi. Ora, per completare il nostro viaggio, dobbiamo seguire le istruzioni e assemblare i pezzi, nodo dopo nodo e link dopo link, scoprendone l'interazione dinamica.<sup>2</sup>

Queste assunzioni mi paiono del tutto condivisibili, e dunque credo che, in modo davvero amichevole e propositivo, le autrici dovrebbero te-

ner conto di questo stato di fatto, radicato nel campo della più accreditata riflessione scientifica. Abbandonare, o almeno accantonare l'ipotesi, che altrimenti rischia di essere solo fideisticamente fondata, dell'esistenza *provata* dell'intelligenza collettiva, non implica infatti l'adozione automatica del punto di vista opposto, quello secondo cui i fatti della rete (e del mondo) sono governati da dinamiche oscure e maligne, non allineabili con il profilo delle nostre aspettative. Dalla Teodicea di Leibniz, insomma, non è indispensabile passare per brusca polarizzazione ai *Canti di Maldoror* del Conte di Lautréamont. E neppure l'assenza di certezza circa l'esistenza verificabile dell'intelligenza collettiva basta per inibire le fondamentali esigenze dell'agire pratico e organizzativo. Esistono numerosi altri punti di vista, laici e critici, grazie ai quali si può decidere di operare per il bene, che in quanto tale non ha bisogno, credo, di una preliminare determinazione che, allo stato attuale delle conoscenze, non può essere che metafisicamente determinata. Ciò non toglie, tuttavia, che il livello esperienziale e psicologico (ultimo tra quelli individuati) costituisca una non banale piattaforma anche di natura argomentativa. Le autrici, in numerose occasioni, confermano la loro convinzione circa l'esigenza fondante di calore emotivo nella comunicazione attraverso i social media, attraverso una "voglia di leggerezza" che un certo modo di intendere le culture digitali, fortemente venato di *desiderio di entusiasmo*, sicuramente favorisce. Pur non disponendo, su questo specifico aspetto, di un'opinione compiutamente definita - della quale peraltro non intravedo la stringente e cogente necessità - mi pare evidente il rischio di una interpretazione dei

diversi contesti comunicativi di natura troppo esplicitamente soggettivistica, tanto più rischiosa in una fase come quella attuale la cui natura post-paradigmatica e "liquida" è sotto gli occhi di tutti.

I contenuti maggiormente problematici del volume, insomma, non consistono tanto in demeriti o lacunosità esplicite delle autrici, ma piuttosto nella sostanziale incapacità della cultura biblioteconomica attuale (di cui loro stesse sono parte), sia che la si intenda come *librarian-ship* che come *library science*, di saper interpretare la moltitudine "troppo rumorosa" di eventi che nello spazio fisico e digitale della biblioteca si situano. Questo autentico e conclamato eccesso di informazioni, bibliografiche ed extra-bibliografiche, rende indispensabile un'operazione preliminare di chiarificazione e di orientamento, che io vedo decisamente propedeutica rispetto alla definizione di un nuovo orizzonte paradigmatico, correlato a sua volta a scelte organizzative coerenti, gestionali, procedurali. Penso sia più ragionevole, proprio in una stagione di forti discontinuità come quella attuale, adottare farmaci omeopatici metaforici, in grado di interagire con le incertezze di ciò che accade, piuttosto che adottare i rimedi della classica farmacopea allopatrica, in grado solo di rafforzare la linea di confine entro il quale si sedimentano i valori e le procedure bibliografiche e biblioteconomiche ereditate e disciplinate dalla tradizione, e a non legittimare il resto. Mi pare che questa, per esempio, sia uno degli assi argomentativi principali adottati da Riccardo Ridi sia nel suo *Etica bibliotecaria* sia nell'intervento al Convegno delle Stelline di quest'anno, sia in un'ulteriore nota pubblicata su "Biblioteche oggi".<sup>3</sup> Bisogna, insomma, e per

quanto mi riguarda ho sostenuto questa tesi in altre e più ampie sedi, cercare di interpretare e comprendere ciò che accade nello spazio informativo e comunicativo delle biblioteche, farsene un'“idea”, e poi di volta in volta cercare un equilibrio (il migliore possibile) tra continuità e cambiamento, tra ordine e disordine e anche, perché no, tra ragione e sentimento.

I tanti mutamenti concomitanti verificatisi (e tuttora in corso) nella morfologia concettuale e metaforica del libro, della lettura, dell'identità della biblioteca hanno bisogno insomma, a mio parere, di un serio e rigoroso approfondimento, le cui fondamenta poggino però non su assunzioni deduttive derivate da realtà ipotizzate e tendenze, ma da un'osservazione fenomenologicamente fondata di ciò che nello spazio della biblioteca di fatto avviene. Ciò che accade nei social media (ma vale anche per il loro doppio, l'altrettanto opaco web semantico) può essere indagato nella sua configurazione oggettuale? Le masse di *big data* che giacciono inerti e dormienti nel web, abbandonati a derive interpretative e sovrainterpretative, possono essere conosciute anche solo in parte da una nuova cultura della valutazione, le cui premesse sono tutte da definire? I motori semantici e, appunto, la *network science*, ci possono essere utili per una più chiara individuazione dei confini tra ordine normativo della ragione (anche biblioteconomica) e “folia” di ciò che si esprime attraverso strumenti comunicativi fondati su ciò che ragione, almeno in apparenza, non è? Si tratta di temi densi, complessi, ancora in buona misura ignoti, e che manifestano di fatto l'incapacità attuale della cultura biblioteconomica nazionale e interna-

zionale (peraltro condivisa con aree disciplinari epistemologicamente molto meglio attrezzate) di elaborare un'idea solida e condivisa di “biblioteca”, che sia in grado di andare al di là degli orizzonti a mio parere troppo angusti delle contingenti finalizzazioni al pur necessario marketing del servizio. Sia detto per inciso, qui, che ciò è proprio quello che per quanto mi riguarda sto provando a effettuare in relazione a tre interessanti esperienze di caso. L'obiettivo è quello di effettuare, tra giugno e settembre di quest'anno, un rilievo, sistematico e strutturato, di tutto ciò che è possibile rilevare nello spazio architettonico, bibliografico e digitale della Biblioteca delle Oblate di Firenze, e di due nuove realtà toscane, Ginestra. Fabbrica della conoscenza di Monteverchi e MMAB - Montelupo Museo Archivio Biblioteca di Montelupo Fiorentino. Al MMAB di Montelupo verrà dedicato inoltre un più analitico approfondimento, che sarà comunicato in un contributo presentato nel Satellite Meeting di Torino del Convegno IFLA, in programma a Lione tra il 16 e il 22 agosto. Il Satellite Meeting, in programma il 13 e 14 agosto nella sede della GAM (Galleria d'Arte Moderna) ha come titolo *Theory and research on the convergence of professional identity in cultural heritage institutions (Libraries, Museums, and Archives) beyond technology*; in quella occasione, con un gruppo composto, oltre che da chi scrive, da Maria Pagano, Marco Rubichi e Lorenzo Verna verranno presentati i primi esiti di questa a mio giudizio ineludibile attività di ricerca.

Tutto ciò premesso, il volume di Cristina Bambini e Tatiana Wakefield merita attenzione in primo luogo proprio per la tensione che lo abita e anima; perché, visto dall'esterno, ol-

tre ai meriti espliciti cui ho fatto riferimento in precedenza, manifesta meriti impliciti per il suo essere testimonianza e documento dell'agire organizzativo in una fase di cambiamenti profondi, i cui esiti non possono che rimanere allo stato attuale opachi e sfumati. Si tratta insomma di un primo e interessante resoconto di un'avventura professionale e umana, e che proprio in questa radice esperienziale trova i suoi elementi più autentici e convincenti. Che la strada da percorrere sia lunga e accidentata immagino le due autrici siano del tutto consapevoli. L'augurio finale che a loro rivolgo, con stima e affetto, è quello di continuare a percorrerla con la “voglia di leggerezza” che ora le ispira, nella convinzione condivisa che lo spazio della biblioteca, fisico e digitale, possa divenire almeno a tratti quel luogo di accoglienza dell'anima che fin dalle più remote e mitiche origini ne caratterizza e ne qualifica la storia e la costitutiva, sempre incerta e mutevole, identità.

**MAURIZIO VIVARELLI**

Dipartimento di Studi storici,  
Università di Torino  
maurizio.vivarelli@unito.it

---

---

## NOTE

<sup>1</sup> CRISTINA BAMBINI - TATIANA WAKEFIELD, *La biblioteca diventa social*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

<sup>2</sup> ALBERT-LÁZLÓ BARABÁSI, *Link. La nuova scienza delle reti*, Torino, Einaudi, 2004, p. 236-237.

<sup>3</sup> RICCARDO RIDI, *Etica bibliotecaria. Deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012. I contributi di “Biblioteche oggi” sono rispettivamente *La responsabilità sociale delle biblioteche: una commessione a doppio taglio*, 32 (2014), n. 2, p. 26-41, e *Biblioteche, bibliotecari e biblioteconomi “meno 2.0”*, ivi, p. 72-75, cui è collegata la replica di Maria Stella Rasetti, *Segnali di fumo dalla San Giorgio*, ivi, p. 70-72.

DOI: 10.3302/0392-8586-201406-054-1